

CONTRATO DE SERVICIOS DE OUTSOURCING CONDICIONES GENERALES

REUNIDOS

DE UNA PARTE

SPC NET SOLUCIONES DE NEGOCIO ELECTRONICO,S.L (en adelante EMPRESA PRESTADORA) con C.I.F B-01361658 y domicilio social en Miñano Mayor (Alava) Parque tecnológico de Alava, c/ Albert Einstein nº 44, C.P 01510, inscrita en el Registro Mercantil de Alava al Tomo 1138, Libro 0, Folio 195, Hoja VI-9979, inscripción 1ª, representada por D. Josefina de Marco Rodriguez, con N.I.F 16029881P, en su condición de apoderado, cargo que ostenta en virtud de designación efectuada mediante escritura pública de poder otorgada con fecha 12/02/2004 ante el notario del Ilustre Colegio Notarial de Bilbao con residencia en Vitoria D.Juan Pablo Martínez de Aguirre Aldaz (protocolo nº 412) inscrito en el Registro Mercantil de Alava al Tomo 1138 Libro 0. Hoja VI-9979 Inscripción nº 4.

Y DE OTRA

La EMPRESA CLIENTE identificada en el documento de aceptación de la oferta de servicios.

Ambos contratantes se reconocen recíprocamente, plena capacidad jurídica a los efectos de suscribir el presente CONTRATO DE OUTSOURCING y obligarse, a cuyo efecto:

EXPONEN

- 1.- Que EMPRESA PRESTADORA es una sociedad legalmente constituida dedicada entre otras actividades a la prestación de servicios de soporte de sistemas informáticos y centralitas.
- 2.- Que EMPRESA CLIENTE contrata a EMPRESA PRESTADORA para realizar el servicio de Outsourcing de su departamento de informática descrito en la estipulación Tercera del presente documento. .
- 3.- Que en virtud de todo lo expuesto y a tal fin ambas partes otorgan el presente contrato con sujeción a las siguientes,

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

El presente contrato se regirá **en primer lugar y en cuanto sea posible** por las estipulaciones contenidas en el mismo **y** en su defecto por lo dispuesto en **la legislación española** (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y Código de Comercio, así como sus respectivas normativas de desarrollo), **sin perjuicio de lo que otras Leyes y disposiciones puedan establecer al efecto.**

-

SEGUNDA.- DEFINICIONES.

Se define ***mantenimiento preventivo*** toda acción tendente a evitar, en la medida de **lo** posible, que ocurran incidencias graves en los sistemas informáticos de la EMPRESA CLIENTE.

Se entiende por ***mantenimiento correctivo*** cualquier intervención puntual solicitada por la EMPRESA CLIENTE encaminada a resolver un problema existente que ocurra en el sistema informático de la EMPRESA CLIENTE y que le impida continuar el normal funcionamiento de su sistema informático..

Se entiende por ***nuevas instalaciones*** cualquier instalación de hardware y/o software adicional a los ya existentes en la EMPRESA CLIENTE.

Se entiende por ***soporte de programas, aplicaciones,...*** cualquier intervención didáctica puntual sobre programas, aplicaciones, etc. de los que dispone la EMPRESA CLIENTE.

Se entiende por ***plan de formación*** cualquier intervención didáctica, previamente consensuada y planificada con la EMPRESA CLIENTE destinada a transmitir conocimientos medios altos sobre el ámbito microinformático.

Se entiende por ***consultoría*** cualquier labor de estudio y análisis de nuevos proyectos sobre la infraestructura de sistemas y red de la EMPRESA CLIENTE.

TERCERA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente contrato de outsourcing tiene por objeto llevar a cabo un mantenimiento preventivo y correctivo del sistema informático y de comunicaciones de la EMPRESA CLIENTE además de asesorar al cliente en temas relacionados con la tecnología de la información que puedan tener una repercusión en su empresa o ámbito de negocio.

HORARIO

El horario de atención al cliente es de 08:30 a 18:30 de lunes a viernes.

Quedan excluidos los días festivos nacionales y los de la provincia de Alava.

CANAL

Web: <http://soporte.spcnet.es/otrs/customer.pl>

e-mail: sistemas@spcnet.info / soporte@spcnet.info

Teléfono: +34 945 29 71 00

TIEMPO DE ATENCION

La EMPRESA PRESTADORA se compromete a atender las incidencias recibidas en un plazo no superior a 8 horas laborales desde su recepción, y en un plazo no superior a 4 horas laborales si la incidencia es grave.

INTERLOCUTORES

La EMPRESA CLIENTE designará uno o más interlocutores identificados con nombre, dirección, número de teléfono y e-mail en **el documento de aceptación de la oferta de servicios** para llevar a cabo las solicitudes de intervención necesarias durante la ejecución del presente contrato.

Así mismo la EMPRESA PRESTADORA designará uno o más interlocutores con nombre, dirección, número de teléfono y e-mail en **el documento de aceptación de la oferta de servicios** para llevar a cabo cuantas comunicaciones sean necesarias durante la ejecución del presente contrato.

Cualquier cambio de interlocutor será comunicado a la otra parte oportunamente por cualquier medio que permita acreditar tal comunicación.

VALIDADOR

La EMPRESA CLIENTE **designará en el documento de aceptación de la oferta de servicios, el nombre de la persona que será responsable** de la conformación de las intervenciones realizadas por EMPRESA PRESTADORA. El validador dispondrá de un plazo no superior a 24 horas naturales contado desde el envío del boletín correspondiente para comunicar a EMPRESA PRESTADORA cualquier discrepancia que pudiera tener con el boletín enviado. La no remisión dentro del plazo estipulado de la expresada comunicación, equivaldrá a la plena conformidad de EMPRESA CLIENTE con el contenido del boletín remitido por EMPRESA PRESTADORA.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1) Identificación del material objeto del servicio

La primera actuación que llevaremos a cabo es realizar un inventario exhaustivo de todo el material que va a quedar amparado o cubierto por el servicio. Dicho inventario será relacionado en un documento anexo al presente contrato.

Cualquier variación que experimente el inventario durante la vigencia del presente contrato bien sea como consecuencia de nuevas adquisiciones o bajas, deberá comunicarse oportunamente a la EMPRESA PRESTADORA, debiendo encontrarse por lo tanto dicho inventario permanentemente actualizado. El material que no conste debidamente inventariado quedará excluido del servicio y de lo dispuesto en el presente contrato.

2) *Detección de puntos críticos.*

Una vez realizada la tarea de inventario deberemos analizar el modo de funcionamiento de la instalación para poder determinar que puntos son críticos, en el sentido que un fallo de los mismos, repercute de forma ostensible en el correcto funcionamiento de la empresa. La detección correcta de los puntos críticos es básica para poder aumentar la seguridad y la eficiencia del sistema.

3) *Acciones preventivas iniciales.*

Del análisis de los puntos críticos del sistema recomendaremos una serie de mejoras a realizar de forma imprescindible para garantizar tanto el correcto funcionamiento de la instalación como la ejecución del programa de outsourcing. Estas actuaciones son condición imprescindible para la aceptación de los términos expuestos en el contrato. El incumplimiento o inobservancia por parte de la EMPRESA CLIENTE de aquellas recomendaciones que EMPRESA PRESTADORA considere imprescindibles, conllevará la no asunción por parte de EMPRESA PRESTADORA de responsabilidad como consecuencia de fallos o problemas en el servicio, siempre que tales incidencias tengan relación con el hecho de no haber cumplido EMPRESA CLIENTE con el contenido de las recomendaciones dadas.

4) *Actuaciones de carácter preventivo.*

Analizadas las características del sistema, estudiaremos y desarrollaremos otras mejoras a realizar para incrementar la seguridad y la fiabilidad del sistema. Estas posibles mejoras serán expuestas a la dirección de EMPRESA CLIENTE a lo largo de la duración del contrato para que sean consideradas y en su caso llevadas a término. Estas actuaciones nos facilitarán también las soluciones a posibles problemas que puedan surgir en el futuro.

5) En caso de realizar el mantenimiento onsite:

a) El técnico se desplazará a las oficinas o instalaciones de la EMPRESA CLIENTE, siendo este extremo previamente validado tanto por el interlocutor de la empresa cliente como por el coordinador del servicio de EMPRESA PRESTADORA.

b) El técnico presentará un parte de actividad de los trabajos realizados y del tiempo consumido, describiendo las actuaciones realizadas que el cliente deberá firmar adjuntando las observaciones o discrepancias asociadas a la resolución de la incidencia si las hubiera.

6) EMPRESA PRESTADORA registrará la incidencia atendida y descontará del outsourcing contratado el nº de horas consumidas en la resolución del problema, soporte o trabajo realizado conforme a los criterios recogidos en la estipulación Cuarta letra k.

7) Tras la resolución de una incidencia EMPRESA PRESTADORA enviará boletín informativo vía e-mail al validador designado por el cliente con la descripción de las tareas realizadas.

8) Cualquier disconformidad con el boletín enviado deberá comunicarse a través de la cuenta sistemas@spcnet.info a EMPRESA PRESTADORA en un plazo no superior a 24 horas naturales desde su

envío. Transcurrido dicho plazo sin obtener comunicación alguna por parte de EMPRESA CLIENTE se considerará que existe plena conformidad por su parte con el contenido del boletín aportado no admitiéndose alegaciones posteriores a dicha fecha.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

- 1) Una vez recibida la solicitud de intervención por parte del interlocutor válido se verificara la incidencia.
- 2) Se intentará solucionar el problema de forma online, en caso de que no sea posible resolverlo de esta forma se determina la posibilidad de una solución vía correo, teléfono (soporte online) o remota vía Terminal (soporte remoto) o la necesidad de una solución en las instalaciones del cliente (soporte onsite).
- 3) Puntos 5 al 8 del procedimiento a seguir en el mantenimiento preventivo.

COMPROMISOS ADICIONALES ADQUIRIDOS POR EMPRESA PRESTADORA

- 1) No imputar más de una hora en la realización de las siguientes instalaciones estándar o actualizaciones de:
 - a) Windows XP
 - b) Microsoft Office,
 - c) Configuraciones de red y de correo.
- 2) No imputar más de media hora en la realización de cada una de las tareas que se detallan a continuación:
 - a) Migración de datos locales de perfil de usuario de un equipo a otro.
 - b) Instalación de accesorio local (lector/grabador CD/DVD, impresora, scanner o plotter)
 - c) Instalación de hardware adicional (más sus drivers) o sustitución de piezas (tarjeta gráfica, tarjeta de red,..)

CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO, CONDICIONES ECONOMICAS Y FORMA DE PAGO

- a) El presente contrato entrará en vigor el día que EMPRESA PRESTADORA reciba el documento de aceptación de la oferta de servicios debidamente cumplimentado y suscrito por EMPRESA CLIENTE, finalizando 1 año después.
- b) No obstante lo anterior, las sucesivas prórrogas del contrato que puedan darse, tendrán cada una de ellas duración anual.
- c) Este contrato inicial se entenderá prorrogado por periodo de un año, (y así sucesivamente) salvo que cualquiera de las partes manifieste expresamente a la otra su voluntad de no renovar, la cual habrá de comunicarse con 15 días de antelación a la fecha de vencimiento del contrato inicial (o en su caso de sus prórrogas posteriores) mediante carta certificada con acuse de recibo.

- d) El incumplimiento de ésta obligación de preaviso devengará a cargo de la parte incumplidora - en concepto de indemnización de daños y perjuicios - la cantidad en euros equivalente al resultado de multiplicar el número de horas contratadas en el mes inmediatamente anterior a la baja por la tarifa horaria vigente en ese momento.
- e) Ninguna de las partes podrá instar la resolución anticipada del presente contrato durante el periodo de vigencia inicialmente contratado o durante el periodo de cualquiera de sus prórrogas ya iniciadas, salvo que la causa de resolución sea el incumplimiento de las obligaciones contractuales por cualquiera de las partes o medie el mutuo acuerdo. No obstante lo anterior si aun así una de las partes instara de manera unilateral, la resolución anticipada del contrato (antes del vencimiento del plazo inicialmente estipulado) podrá hacerlo, pero en este caso deberá abonar a la otra parte, en concepto de penalización, una cantidad igual al resultado de multiplicar el número de horas contratadas en el mes inmediatamente anterior a la baja por la tarifa horaria vigente en ese momento.
- f) Para la prestación de los servicios de outsourcing EMPRESA CLIENTE acepta el paquete horario y precio ofertados por EMPRESA PRESTADORA, **definidos en el documento de aceptación de la oferta de servicios**. Dado que en ocasiones será necesario que personal técnico de EMPRESA PRESTADORA preste los servicios objeto del presente contrato en las oficinas del cliente, EMPRESA CLIENTE acepta la tarifa **definida en el documento de aceptación de la oferta de servicios** por cada desplazamiento que cada técnico realice a sus oficinas por este motivo.
- g) Dichos precios permanecerán invariables durante la vigencia inicial del contrato, si bien serán objeto de actualización en cada una de sus prórrogas. EMPRESA PRESTADORA comunicará a EMPRESA CLIENTE antes del vencimiento del contrato y como mínimo con una semana de antelación al inicio del plazo de preaviso anteriormente indicado, la nueva tarifa de precios que habría de regir durante la anualidad subsiguiente (prórroga), y así sucesivamente, con objeto de que EMPRESA CLIENTE acepte o no la misma, y proceda en consecuencia a la prórroga del contrato o a su resolución.
- h) EMPRESA CLIENTE en la fecha en que se cumpla **cada trimestre** de vigencia de cualquiera de las sucesivas prórrogas podrá solicitar a EMPRESA PRESTADORA la modificación del número de horas de servicio que ésta venga prestando con carácter mensual con objeto de adecuar las mismas a sus necesidades. Tal modificación no afectará al precio por unidad de tiempo que esté vigente, si bien lógicamente, en caso de producirse tal modificación al alza o a la baja se procederá a la facturación y cobro durante los siguientes trimestres por las horas nuevamente convenidas.
La modificación a la baja del número de horas mensuales no otorgará a EMPRESA CLIENTE derecho alguno de abono con carácter retroactivo de las horas no consumidas por defecto durante el anterior trimestre.
- i) EMPRESA PRESTADORA procederá a la regularización (**puesta a cero**) y **facturación de las horas consumidas en exceso a la finalización de cada trimestre** durante la vigencia del contrato y cada una de sus prórrogas. Así mismo podrá regularizar y facturar las horas cuando el saldo disponible a último día de cualquier mes exceda en un 50% las horas contratadas.
- j) La regularización de las horas contratadas conllevará la emisión de su factura correspondiente en el mes en que ésta se produzca.

- k) El cómputo a efectos de facturación de las horas invertidas en la resolución de incidencias se realizará en fracciones mínimas de 15 minutos salvo en el caso en que sea necesario desplazarse a las oficinas del cliente en cuyo caso se computará la primera hora completa y el resto en fracciones mínimas de 15 minutos.
- l) La facturación será mensual y se realizará por mes anticipado en los 5 primeros días de **cada** mes. EMPRESA CLIENTE abonará el importe correspondiente mediante RECIBO DOMICILIADO a la vista en la cuenta de la que es titular **EMPRESA CLIENTE, y que ésta expresamente designe en el documento de aceptación de la oferta de servicios.**
- m) En caso de impago o devolución del giro mensual emitido a EMPRESA CLIENTE, EMPRESA PRESTADORA podrá instar inmediatamente y sin necesidad de preaviso la resolución del presente contrato. Dicha resolución no dará lugar a indemnización alguna a favor de EMPRESA CLIENTE, quedando a salvo las acciones que correspondan a EMPRESA PRESTADORA frente a EMPRESA CLIENTE para exigir el pago de la totalidad de las cantidades adeudadas.
- n) En caso de impago o devolución del giro mensual o de cualquiera de los giros originados por este contrato, EMPRESA CLIENTE se compromete a abonar 6,00 € en concepto de gastos de impago originados a EMPRESA PRESTADORA.

QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD.

EMPRESA CLIENTE garantiza que cooperará con los profesionales de EMPRESA PRESTADORA en todo lo necesario para el correcto desarrollo de los servicios contratados obligándose cada una de las partes a guardar la más estricta confidencialidad y secreto respecto de toda la información y datos de la otra parte a la que tengan acceso, con motivo del desarrollo y ejecución del presente contrato.

SEXTA.- ACCESO A DATOS.

EMPRESA CLIENTE es consciente de que durante la vigencia del contrato y en ejecución del mismo EMPRESA PRESTADORA va a tener que acceder a los equipos informáticos propiedad de EMPRESA CLIENTE .

Por ello EMPRESA CLIENTE autoriza expresamente a EMPRESA PRESTADORA a dicho acceso, dado que el mismo lo será siempre en ejecución o para la correcta prestación o mejora de los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

Conforme con lo establecido en el artículo 12 de la LOPD (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal), se hace constar que no se considerará comunicación ni cesión de datos el acceso que el personal de EMPRESA PRESTADORA pueda tener a los datos de carácter personal que EMPRESA CLIENTE tenga registrados en sus ficheros, por resultar dicho acceso necesario para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

En todo caso EMPRESA PRESTADORA se obliga a guardar la más estricta reserva y confidencialidad sobre todos aquellos datos a los que eventualmente pueda tener acceso por razón del contrato.

El encargo de tratamiento de los datos considerados de carácter personal, según definición dada por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, queda excluido del presente contrato y se regulará en caso de solicitarlo EMPRESA CLIENTE, mediante contrato o documento anexo al presente, a suscribir entre ambas partes, previa aceptación por parte de EMPRESA CLIENTE del presupuesto o tarifa de precios que al efecto le facilite EMPRESA PRESTADORA.

SEPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

Respecto a los programas de ordenador que la EMPRESA CLIENTE solicite a EMPRESA PRESTADORA que dé servicio, ésta (EMPRESA CLIENTE) deberá garantizar que son legítimos titulares de los derechos de explotación sobre los mismos o que cuentan con los derechos necesarios para autorizar el uso y explotación de los mismos.

OCTAVA.- GENERAL.

Personal: Cada parte asume, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto de su personal empleado para la ejecución del presente contrato.

POR EMPRESA CLIENTE: (Datos a consignar en documento de aceptación de la oferta de servicios)

Don/a.

Tipo de contacto: Validador/Interlocutor

Dirección:

Teléfono:

Email:

POR EMPRESA PRESTADORA:

Don Jose María Herrero Serrano

Tipo de contacto: Interlocutor

Dirección: C/Albert Einstein nº 44 Edificio E6 Oficina 6 C.Postal 01510 de Miñano

Teléfono: 945 29 71 00

Email: sistemas@spcnet.info

Efecto: El presente contrato surtirá efectos en la fecha en que EMPRESA PRESTADORA reciba un ejemplar del documento de aceptación de la oferta de servicios debidamente cumplimentado y firmado por EMPRESA CLIENTE. La remisión a EMPRESA PRESTADORA se hará en la forma/s que expresamente se indica/n en dicho documento.

Exclusiones: Queda excluido del presente contrato cualquier servicio que no esté reflejado expresamente en la estipulación tercera del presente contrato.

Cesión del contrato: ninguna de las partes podrá ceder, transferir, ni delegar el presente contrato o alguna de sus obligaciones ni subrogar a un tercero en su posición en cualquier forma válida en derecho, ni gravar ninguno de los derechos aquí contemplados, sin la previa conformidad por escrito de la otra parte.

Contrato completo: el presente contrato, incluidos en su caso los anexos que formen parte integrante del mismo, así como el documento de aceptación de la oferta de servicios constituyen el total contrato entre las partes, sustituyendo, derogando y dejando sin efecto cualquier otro acuerdo verbal o escrito referido al mismo objeto al que hubieren llegado las partes con anterioridad a la fecha de la firma del presente contrato.

Nulidad o anulabilidad: la declaración de cualquiera de las estipulaciones del presente contrato como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez de las restantes, que seguirán siendo vinculantes para las partes. La renuncia por cualquiera de las partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de uno cualquiera de los pactos aquí estipulados no implicará una renuncia con carácter general ni creará un derecho adquirido para la otra parte.

Modificaciones: cualquier modificación que las partes deseen hacer de mutuo acuerdo se consignará por escrito incorporándose dicho documento como anexo al presente contrato y pasando a formar parte del mismo desde su firma por ambas partes.

Exención de responsabilidad: ninguna de las partes será responsable por los incumplimientos o retrasos de sus obligaciones, si la falta de ejecución o retraso resultare o fuera consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor.

NOVENA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato quedará resuelto cuando se dé alguna de las siguientes causas:

- Por el transcurso del plazo pactado (salvo renovación o prórroga del contrato en la forma indicada en la estipulación cuarta).
- Por el incumplimiento de las obligaciones que correspondiesen a cada parte.
- Por hallarse cualquiera de las partes en un supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor que imposibilite de manera seria el cumplimiento del contrato.
- Por estar cualquiera de las partes incurso en procedimiento concursal.
- Por cancelación o resolución anticipada instada por cualquiera de las partes contratantes debiendo abonar en este caso la parte incumplidora la penalización pactada equivalente al resultado de multiplicar el número de horas contratadas en el mes inmediatamente anterior a la cancelación o resolución anticipada por la tarifa horaria vigente en ese momento.

DECIMA.- SUMISION.

Ambas partes, se someten voluntariamente a los Juzgados y Tribunales de Vitoria-Gasteiz, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, para cuanto guarde relación con el cumplimiento o aplicación del presente acuerdo.

La suscripción por parte de EMPRESA CLIENTE del documento relativo a la aceptación de la oferta de servicios, implica que el CLIENTE, HA LEIDO previamente, ESTA DE ACUERDO y ACEPTA expresamente el contenido y aplicación al contrato que formaliza de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.

**DOCUMENTO ACEPTACIÓN OFERTA SERVICIOS OUTSOURCING
OFERTA N° AAMM00CCCOF001**

FORMULARIO CLIENTE

Cliente: _____ **N.I.F.:** _____
Dirección: _____ **C.P.:** _____
Localidad: _____ **Provincia:** _____ **País:** _____
Teléfono: _____ **Fax:** _____

Forma de pago: Recibo Domiciliado a la Vista
Banco: _____ **N° Cta. Bancaria:** ____ / ____ / ____ / _____

Contacto Técnico: _____ **E-mail:** _____ **Tfno:** _____
Contacto Administrativo: _____ **E-mail:** _____ **Tfno:** _____

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



Si/No	Cant.	Servicios Fijos	P.V.Unit	Total
Si	1	Outsourcing XX Horas Mensuales Servicios y Sistemas incluidos: - Outsourcing Seguridad Perimetral: _____ - Outsourcing de Sistemas: _____ - Soporte microinformático a usuarios: _____ - Outsourcing de Redes y Wifi: _____ Coste Salidas a Vitoria: 25 €/Salida	XX,XX €/Mes	XX,XX €/Mes
TOTAL SERVICIOS				XX,XX €/Mes

Por EMPRESA **CLIENTE**

En Vitoria, a _____ de _____ de 201_

Firma del representante legal ; Tipo de representación ostentada (Apoderado, Administrador, etc) y sello de la Empresa.

NOTAS:

-  Los precios se verán incrementados en el IVA vigente
-  El CLIENTE declara haber leído con anterioridad a este acto, las Condiciones Generales que regulan el contrato de OUTSOURCING publicadas en la dirección www.spcnet.info, las

cuales serán de aplicación automática al presente documento de Aceptación de Oferta de Servicios.

■ En caso de aprobación de la oferta rogamos envíen este documento debidamente cumplimentado, sellado y firmado al fax: 945.29.81.21 o mail: administración@spcnet.info