



1. SERVICIOS

SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS se compromete a establecer un Servicio de Asistencia Informática con la empresa cliente para los equipos y sistemas informáticos de la misma, empleando para ello personal especializado. Este Servicio Integral y Preventivo comprende los siguientes servicios:

1.1 Visita técnica programada: SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS enviará un técnico especialista a las oficinas del cliente periódicamente para poner a punto todos los sistemas para los cuales se ha firmado este contrato y realizará las reparaciones necesarias desde su última visita. En caso de no poder realizar la operación "in situ", la máquina será trasladada al servicio técnico de SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS para ser reparada sin coste adicional para el cliente por su traslado. Después de cada asistencia, si el cliente lo solicita, el técnico cumplimentará un informe con los resultados de la asistencia. El cliente conservará una copia de este informe para hacer un seguimiento de las asistencias realizadas por nuestro personal. La visita será mensual salvo que se acuerde con el cliente otra periodicidad.

1.2 Visita técnica bajo demanda: SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS enviará un técnico especialista a las oficinas del cliente cuando éste lo solicite. En caso de no poder realizar la operación "in situ", la máquina será trasladada al servicio técnico de SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS para ser reparada sin coste adicional para el cliente por su traslado. Después de cada asistencia, si el cliente lo solicita, el técnico cumplimentará un informe con los resultados de la asistencia. El cliente conservará una copia de este informe para hacer un seguimiento de las asistencias realizadas por nuestro personal.

1.3 Sistema de Gestión de Mantenimiento Informático (SGMI): SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS pondrá a disposición de sus clientes un servicio de gestión de mantenimiento. Este sistema proporciona una forma sencilla de obtener información sobre las asistencias realizadas por los técnicos de SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS a su empresa así como la posibilidad de solicitar asistencias por Internet.

1.4 Tiempo de respuesta: Para las visitas bajo demanda, SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS se compromete a desplazarse a la oficina del cliente a realizar la reparación en menos de 24 horas, siempre dentro de nuestro horario laboral. Las asistencias urgentes serán atendidas en un plazo máximo de 4 horas.

Las incidencias notificadas el viernes o víspera de festivo se resolverán el siguiente día hábil sin incluir sábados. La jornada laboral será de lunes a jueves de 8:00 a 16:00 y los viernes de 8:00 a 14:00. Cualquier reparación fuera del horario laboral se facturará por separado. Las asistencias urgentes serán solicitadas siempre por el cliente y tendrán un sobrecoste según la tarifa vigente. También se realizará un inventario para mejorar el control de su parque informático.

1.5 Auditoria y puesta a punto inicial: Como parte del contrato de mantenimiento SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS pondrá a punto los sistemas informáticos del cliente siempre que el cómputo global de horas dedicadas a ello no exceda de 1 hora por cada equipo dentro del plan de mantenimiento. Estas horas podrán ser utilizadas de manera global en el parque

CONTRATO DE MANTENIMIENTO



informático contratado en el plan de mantenimiento. Si el cómputo de horas se sobrepasa se cobrará según la tarifa vigente.

2. OTROS SERVICIOS

2.1 Consultoría de Hardware: SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS proporciona a sus clientes un servicio de asesoramiento en la adquisición, mejora, ampliación o actualización de sus equipos y sistemas instalados.

2.2 Consultoría de Software: SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS proporciona a sus clientes un servicio de asesoramiento en la adquisición, certificación y definición de nuevas aplicaciones, así como optimización de las existentes.

2.3 Material informático: SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS proporciona a sus clientes un servicio de transporte de consumibles, componentes y equipos informáticos hasta su oficina. Este servicio únicamente se realizará cuando haya una asistencia programada o bajo demanda.

2.4 Asistencia telefónica: SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS proporciona a sus clientes un servicio de asistencia telefónica para la resolución a distancia de incidencias.

3. PIEZAS A SUSTITUIR

3.1 Los elementos o piezas deterioradas o averiadas que sea necesario reemplazar, según el criterio profesional de nuestros técnicos, deberán ser abonados por el cliente. El cliente no tiene obligación de comprar las piezas en SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS.

4. AMBITO ESPECÍFICO DE TRABAJO

4.1 SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS única y exclusivamente se compromete con este contrato a mantener en perfecto estado de funcionamiento los equipos informáticos del cliente. En ningún caso estará obligado a realizar otro tipo de tareas informáticas que no sean la solución de averías de software y hardware en equipos y periféricos que estén dentro del contrato de mantenimiento informático o de los servicios mencionados en este contrato. La forma de solucionar estas averías será determinada por el técnico de SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS cuando analice el problema. Cualquier trabajo fuera del mantenimiento que solicitara el cliente se facturará por separado.

4.2 SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS cargará al cliente todos los gastos de transporte que requieran un transporte especial que se deriven de la realización de las reparaciones en el domicilio del cliente de la forma que se especifique en la propuesta comercial o factura.

5. HERRAMIENTAS Y ÚTILES DE REPARACIÓN

5.1 Los técnicos que SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS envíe a realizar las reparaciones que el cliente precise estarán provistos de las herramientas y útiles de reparación necesarios para realizar eficazmente y de manera profesional su trabajo.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO



6. PRIVACIDAD y PROTECCIÓN DE DATOS

6.1 SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS se compromete por el presente contrato a mantener la privacidad de los documentos y la información contenida en los equipos del cliente.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS no se considerará obligado a reparar aquellos equipos o sistemas informáticos destinados a funciones impropias de la naturaleza de los mismos. De igual forma tampoco estará obligado a reparar aquellos equipos o sistemas informáticos averiados por mal uso, uso negligente o manipulaciones efectuadas por personal ajeno a SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS.

7.2 El cliente debe proporcionar al equipo técnico de SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS todo el software original con la correspondiente licencia tanto del sistema operativo como de todos los programas que se utilicen. Así mismo el cliente debe proporcionar todos los drivers de los dispositivos que tiene instalados.

SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS no se hará responsable de los problemas ocasionados por el uso de software sin licencia, declinando toda la responsabilidad de su uso sobre el cliente.

7.3 Este contrato tendrá una duración inicial de un año. Una vez finalizado el contrato se prorrogará automáticamente, actualizando las tarifas a las vigentes en ese momento, a no ser que alguna de las dos partes avise con 30 días de antelación. El contrato comenzará su vigencia con la firma de este documento.

7.4 El importe de los servicios de este contrato dependerá de las tarifas vigentes en el momento de su contratación que están disponibles en www.sicag.es. Este contrato únicamente cubre los equipos del cliente para los que ha sido realizado. La modificación de los equipos que están cubiertos por este contrato repercutirá en la cuota mensual que el cliente pagará a SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS.

7.5 El pago solamente se realizará mediante domiciliación bancaria de forma mensual. . SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS pondrá a disposición del cliente un documento (ANEXO I) que deberá rellenar y firmar para autorizar dicha domiciliación bancaria. SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS queda facultada para suspender unilateralmente el mantenimiento en el caso de resultar impagado dicho servicio o cualquier otro contratado a SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS por dicho cliente. En este supuesto, el Cliente asumirá toda responsabilidad por las contingencias que pudieran derivarse del cese de este servicio.

7.6 Cualquier impuesto o recargo que se derive del otorgamiento de este Contrato será satisfecho por el Cliente.

7.7 El presente contrato se considerará aceptado con su firma por ambas partes. La firma será realizada por el representante de la empresa Cliente, con facultades suficientes para obligarse en el tráfico.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO



7.8 SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS se reserva el derecho de modificar las condiciones del presente contrato avisando siempre con 30 días de antelación a sus clientes. Durante este periodo el cliente tendrá derecho a rescindir el contrato sin perjuicio.

7.9 SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS cobrará un cargo de 3 € por equipo que no esté en la misma ubicación principal de la empresa que contrata el mantenimiento.

8. DETALLE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Mantenimiento Informático

| Servicio Contratado | Cantidad | Descripción | Precio |
|---------------------|----------|--|--------|
| Servidores | | | € |
| Equipos | | | € |
| Cargo por Ubicación | | Nº de equipos fuera de la ubicación principal del contrato | € |
| Equipos Adicionales | | | € |
| TOTAL | | | € |

Otros Servicios

| Servicio Contratado | Cantidad | Descripción | Precio |
|------------------------------------|----------|-------------|--------|
| Google Apps | | | € |
| Dominio (Correo Electrónico y Web) | | | € |
| TOTAL | | | € |

Impuestos "NO" incluidos

Por SISTEMAS INFORMÁTICOS CANARIOS

Por _____

Fdo. _____

Fdo. _____

En Las Palmas de Gran Canaria, a ____ de _____ de 201_ .

CONTRATO DE MANTENIMIENTO



ANEXO I

El abajo firmante recibirá información a través de correo electrónico en el proceso de cargo en cuenta.

AUTORIZACIÓN DE DOMICILIACIÓN BANCARIA:

Autorizo a la entidad bancaria en la que dispongo de una cuenta a hacer efectivas, si la situación lo permite, todas las domiciliaciones bancarias solicitadas por **JOSÉ CARLOS ALMEIDA GONZÁLEZ**.

En caso de conflicto sobre una domiciliación bancaria, puede suspender su procesamiento solicitándolo a la entidad bancaria en cuestión.

Si no está de acuerdo con la domiciliación, dispone de un máximo de 30 días para solicitar a su banco que le abone la cantidad de nuevo.

BENEFICIARIO:

Nombre ó Razón Social: JOSÉ CARLOS ALMEIDA GONZÁLEZ

Dirección: Hermanos Carvajal, 22 Arucas 35414

Las Palmas, España

Detalles de la orden de domiciliación bancaria pendiente:

Titular de la cuenta:

Código del banco/Código de la sucursal/

Dígitos de control/Número de la cuenta:

Razón de la orden:

Nombre del Banco:

Dirección del banco

Fecha:

Firma:

Nombre del Firmante en letra de imprenta: