

Contrato de Prestación de Servicios

Este documento tiene como finalidad definir la relación comercial entre TECNICA24 y su cliente relativa a los servicios informáticos que prestará a éste en el periodo indicado en este contrato y sujeto a un "acuerdo de nivel de servicio" (service level agreement, SLA) que se firma como anexo a este documento.

REUNIDOS

De una parte, TECNICA24, en calidad de "proveedor", y de otra parte, la sociedad mercantil _____, en calidad de "cliente", ambos consignando sus datos a continuación:

Por TECNICA24	Por el cliente
Denominación Social:	Denominación Social:
Domicilio:	Domicilio:
CIF:	CIF:
Representante:	Representante:
Cargo:	Cargo:
DNI:	DNI:

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.

INTERVIENEN

EL PRIMERO, en nombre y representación de la Sociedad Mercantil Limidada denominada TECNICA24, domiciliada en Cádiz (ESPAÑA), Glorieta de la Zona Franca, s/n y con CIF B-123456789, constituida por tiempo indefinido, mediante escritura otorgada por D. NOTARIO DE CADIZ, el día 10/01/2015, con el número 123 de protocolo.

Se encuentra facultado para este otorgamiento en virtud de su cargo de Director de Control de Gestión, cargo que asegura vigente en la actualidad y para el que fue nombrado y elevado a público mediante escritura otorgada ante el Notario de Cádiz D. Rafael de Cozar Pardo, 20-02-2009, con el número 123 de protocolo.

EL SEGUNDO, en nombre y representación de la Sociedad Mercantil Anónima Unipersonal denominada TECNICA24, domiciliada en Cádiz (ESPAÑA) Avda. DE CADIZ, 1 Edificio NUEVO, constituida por tiempo indefinido, mediante escritura otorgada el día 1 de Enero de 2015 ante el Notario de Cádiz, D. NOTARIO DE CADIZ, inscrita en el Registro Mercantil de Cádiz, en el tomo nº 1234 de la Sección General de Sociedades, folio 123, hoja CA-1234, inscripción 1ª, en union de ratificación, supervidado el 1 de Julio de 2015, por el Notario de Cádiz D. NOTARIO DE CADIZ, número 1234, que se acompaña.

Se encuentra facultado para este otorgamiento en virtud de su cargo de Director General de la Entidad, cargo que asegura vigente en la actualidad y para el que fue nombrado y elevado a público mediante escritura otorgada ante el Notario de Cádiz, D. NOTARIO DE CADIZ, el día 1 de enero de 2015, con el número 1234 de su protocolo.

Los comparecientes tienen y recíprocamente se reconocen capacidad legal suficiente para el otorgamiento del presente Contrato, y declaran que sus poderes no han sido revocados, modificados ni suspendidos, y en virtud de ello.

EXPONEN

Primero:

Que el CLIENTE está interesado en la contratación de los servicios informáticos objetos de este contrato mediante un servicio de externalización.

Segundo:

Que el PROVEEDOR es una empresa especializada en la prestación de servicios informáticos integrales según se indica en la web <http://www.tecnica24.es> a la que el CLIENTE ha tenido acceso para informarse de la capacidad tecnológica del PROVEEDOR, quien cuenta con la infraestructura suficiente para prestar los servicios que requiere EL CLIENTE, disponiendo de organización, medios personales y recursos materiales precisos para ello, y posee las licencias y autorizaciones precisas para prestar dicho servicio.

Tercero:

Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de prestación de servicios informáticos en virtud del cual el PROVEEDOR preste al CLIENTE los servicios que se citan en el anexo "Tabla de servicios informáticos prestados por el PROVEEDOR al CLIENTE" en el marco del presente contrato, en adelante, "tabla de servicios".

Que las Partes reunidas en la sede social del CLIENTE, acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios informáticos, en adelante el "Contrato", de acuerdo a las siguientes

CLAUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE los servicios indicados en "tabla de servicios", en adelante "los Servicios", y así el CLIENTE externaliza de su empresa dichos servicios, en los términos y condiciones previstos en el Contrato, en todos sus Anexos y en el Acuerdo de Nivel de Servicio (service level agreement, SLA) que se firmará entre las partes.

Este contrato carecerá de validez sin un acuerdo de nivel de servicio en vigor entre las partes y asimismo un acuerdo de nivel de servicio no será de aplicación en caso de no existir un contrato de prestación de servicios en vigor y con todas las cuotas abonadas.

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

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

2.1.1. El PROVEEDOR responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos objeto del Contrato estando ambas partes sujetas al acuerdo de nivel de servicio, "service level agreement", SLA, que se firma en anexo a este contrato.

2.1.2. 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 dentro del territorio nacional de España y sujeto a las leyes del Estado Español.

2.1.3. El PROVEEDOR se hará cargo de la totalidad de los impuestos, 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 sobre el Valor Añadido (IVA) o su equivalente, que el PROVEEDOR repercutirá al CLIENTE.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

El PROVEEDOR responderá, por tanto, de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. A tal efecto, se obliga a indemnizar al CLIENTE, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del PROVEEDOR de lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

A los efectos del artículo 12 de la Ley 15/1999, el PROVEEDOR únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del CLIENTE y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que el PROVEEDOR destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del Contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El PROVEEDOR deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. A estos efectos el PROVEEDOR deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en el Real Decreto 1720/2007 de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.

2.1.6. 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.

2.1.7. El PROVEEDOR, en el marco del presente contrato, y por el mismo periodo, realizará la contratación de un seguro de responsabilidad civil en cuantía determinada por ambas partes, con un máximo de 100.000 euros en concepto de responsabilidad civil o capital asegurado, que responderá de los daños y perjuicios que se deriven para el CLIENTE y de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa directa en errores del PROVEEDOR, o de su personal, en la ejecución del Contrato o que deriven de la falta de diligencia referida anteriormente.

2.1.8. 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.

2.2. El PROVEEDOR prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos conforme al acuerdo de nivel de servicio que se firma entre ambas partes.

2.2.1. Los servicios prestados por el PROVEEDOR se realizarán a través de medios telemáticos o a distancia y en los centros de trabajo del CLIENTE cuando así lo requiera las circunstancias técnicas del servicio.

2.2.2. El horario de la prestación de los servicios será dentro del horario de trabajo del PROVEEDOR en sus centros de trabajo, según se dispone en detalle en el acuerdo de nivel de servicio que acompaña a este contrato.

2.2.3. El PROVEEDOR podrá prestar el servicio a través de acceso remoto a los ordenadores del CLIENTE y desde las oficinas del PROVEEDOR.

2.2.4. Con el fin de responder a las necesidades del CLIENTE el PROVEEDOR realizará una auditoria de todo el sistema informático. Para realizar esta auditoria el encargado de informática del CLIENTE estará a disposición del PROVEEDOR y le facilitará cuanta información necesite para realizar la misma.

2.2.5. El CLIENTE designará a un empleado para hacer de enlace con el PROVEEDOR. El CLIENTE y sus empleados colaborarán con el PROVEEDOR y sus técnicos para llevar a buen fin todas las obligaciones derivadas de este contrato.

2.2.6. Una vez realizada la auditoria, el CLIENTE deberá sustituir todo el hardware que esté obsoleto o averiado a juicio del PROVEEDOR. El PROVEEDOR si el CLIENTE estuviese interesado puede facilitar el hardware a sustituir en régimen de arrendamiento o de compra. Si el CLIENTE adquiere por su cuenta el hardware a sustituir, deberá adquirirlo de una lista de hardware adecuado conforme al acuerdo de nivel de servicio firmado entre ambas partes o bien por una recomendación técnica del PROVEEDOR.

2.2.7. El software del CLIENTE será actualizado por el PROVEEDOR, siempre que cuente con la debida licencia de uso. El que no pueda ser actualizado será sustituido inmediatamente por el PROVEEDOR según las necesidades del CLIENTE. En el supuesto que el PROVEEDOR careciera de un programa determinado, una vez adquirida la licencia de uso procedería a la instalación del mismo. Aquel software que finalice su ciclo de vida de soporte por parte de su fabricante no obligará al PROVEEDOR a mantenerlo y en tal caso será sustituido por una nueva versión si existiese o en caso contrario por software similar.

2.2.8. 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 para funcionar. El PROVEEDOR, salvo pacto en contrario y por escrito,

hará la cesión al cliente de aquellas licencias de uso sobre el software que instale en los equipos del cliente, quien se entenderá que no adquiere la propiedad de las mismas, ni el derecho de exclusividad respecto a su uso. En cuanto al software desarrollado por el PROVEEDOR para satisfacer procesos de negocio del CLIENTE se entregará por el PROVEEDOR al CLIENTE en el marco de una licencia de uso del mismo y por tiempo limitado al periodo de vigencia del presente contrato de prestación de servicios a menos que expresamente se indique una licencia indefinida. El PROVEEDOR mantendrá la propiedad intelectual del software en todo caso. El CLIENTE, por tanto, sólo poseerá una licencia de uso del software y no la propiedad del mismo, no pudiendo transmitir, modificar, otorgar, el software a terceros, ya sea en una venta, arrendamiento, o explotación. El CLIENTE podrá acceder a una licencia de código fuente si por necesidades críticas de negocio se llegara a dicho acuerdo entre ambas partes. Dicha licencia, no obstante, estaría limitada a la modificación del software exclusivamente por necesidades legales, para ser adaptado a la funcionalidad requerida por organismos públicos para el correcto funcionamiento de acuerdo a la legalidad vigente en España.

2.2.9. El PROVEEDOR instalará los dispositivos de protección que considere oportunos tanto para el hardware como para el software. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a instalar estos dispositivos en todos sus centros de trabajo y en todos los terminales.

2.2.10. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a realizar copias de seguridad de la información y los procedimientos de recuperación regulares del contenido y su almacenamiento. Todo ello de la información que se genere en los sistemas informáticos. En el caso de que el CLIENTE deseara contar con las copias de seguridad que se realicen, deberá solicitarlas por escrito al PROVEEDOR. El PROVEEDOR deberá guardar las copias de seguridad un periodo de tiempo que será determinado entre ambas partes después de la finalización de este contrato o de cualquiera de sus prórrogas, avisando al CLIENTE antes de proceder a la destrucción de las copias de seguridad.

2.2.11. El PROVEEDOR verificará el funcionamiento de todos los componentes del sistema informático del cliente que expresamente se indiquen como críticos al menos una vez al mes.

2.2.12. El servicio de asistencia técnica y "Help Desk" será realizado por los técnicos del PROVEEDOR.

2.2.13. Las comunicaciones de las averías o incidencias se realizará al PROVEEDOR usando una aplicación web online donde el CLIENTE estará obligado a presentar las incidencias que se generen en el uso del sistema informático. En caso de no estar disponible la aplicación de incidencias el CLIENTE será informado de una cuenta de correo electrónico donde indicar las mismas durante el periodo de inactividad de la aplicación.

El PROVEEDOR proporcionará un informe mensual con las incidencias recogidas y el detalle de las mismas indicándose tiempo de solución, gravedad, etc.

2.2.14. Una vez avisado el PROVEEDOR de cualquiera fallo, anomalía o deficiencia en el sistema informático, procederá a su reparación conforme al acuerdo de nivel de servicio firmado entre ambas partes.

2.2.15. El PROVEEDOR no responde de la falta de electricidad, comunicación, o de daños producidos por el uso inadecuado de los sistemas informáticos, así como de cualquiera causa de fuerza mayor que afecte al rendimiento o disponibilidad de parte o todo del sistema informático del cliente, o de cualquiera de sus partes, ya sean software o hardware. El PROVEEDOR en ningún caso será reclamado con indemnización por pérdida de actividad de negocio, pérdidas económicas pasadas, presentes o futuras, derivadas de la inactividad de parte o todo el sistema informático del cliente sea cual fuere la causa de esta inactividad.

2.2.16. Los técnicos del PROVEEDOR realizarán sesiones de formación con los empleados del CLIENTE cada vez que se cambie o actualice algún programa, sistema o elemento de hardware que compone el sistema informático del cliente. El CLIENTE proporcionará a sus empleados tiempo y medios oportunos para asistir presencialmente o través de internet a dicha formación necesaria para el correcto funcionamiento del sistema informático del cliente.

2.2.17. El PROVEEDOR y sus técnicos no están subordinados a la dirección del CLIENTE, ni siquiera cuando estén realizando su trabajo en los centros del CLIENTE.

2.2.18. El PROVEEDOR se compromete a no realizar los servicios objeto de este contrato a ningún competidor del CLIENTE, si éste lo indicara expresamente, con objeto de garantizar que información del cliente no pueda ser conocida por un competidor.

2.2.19. El PROVEEDOR se obliga, en el caso de que el cliente lo requiera, a transferir toda la gestión del sistema informático a la terminación del presente contrato al CLIENTE o al tercero que este designe al objeto de posibilitar la continuidad de la gestión del sistema informático.

2.2.20. 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. Esta actividad estará enmarcada en el acuerdo de nivel de servicio firmado entre ambas partes.

TERCERA.- POLÍTICA DE USO

3.1 El CLIENTE es el único responsable de determinar si los servicios que constituyen el objeto de este Contrato se ajustan a sus necesidades, por lo que el PROVEEDOR no garantiza que los servicios contratados se ajusten a las necesidades específicas del CLIENTE.

CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN

4.1 El precio del Contrato es de un pago inicial, IVA excluído, y un pago mensual, también IVA excluído. Ambos se indicarán en la última página del contrato.

4.2 El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos por el CLIENTE, mediante la forma de pago acordada y que se indicará en la última página del contrato.

4.3 Los trabajos realizados fuera de este contrato se facturarán aparte y se pagarán conforme la cláusula anterior. Dichos trabajos deberán ser autorizados por escrito por El CLIENTE previamente a su realización.

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente Contrato se indica en la última página de este contrato y se contará a partir de la fecha referida en el encabezamiento del Contrato. El Contrato será prorrogado automáticamente si el CLIENTE no expresa por escrito con dos meses de antelación su deseo de cancelar el presente Contrato.

SEXTA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

6.1 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. Ambas partes se comprometen a firmar un acuerdo de nivel de servicio que regule el tiempo de respuesta y de resolución de incidencias que surjan en la actividad del presente Contrato.

6.2 Las averías o el mal funcionamiento de los Servicios se comunicarán al PROVEEDOR en su aplicación de gestión de incidencias disponible a través de enlace desde <http://www.tecnica24.es> y a través de una cuenta de correo electrónico si esta aplicación no estuviera disponible. En el caso de estar el CLIENTE sin comunicación a internet se notificarán las incidencias mediante un fax enviado al PROVEEDOR.

SÉPTIMA.- MODIFICACIÓN

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

OCTAVA.- RESOLUCIÓN

Las Partes podrán resolver el Contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo y detalladas en el acuerdo de nivel de servicio, según el procedimiento indicado en el mismo.

NOVENA.- NOTIFICACIONES

Las notificaciones que se realicen las Partes deberán realizarse por correo con acuse de recibo a las direcciones indicadas en la primera página del presente Contrato.

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 en conversaciones entre CLIENTE y PROVEEDOR en un marco de buen entendimiento, sociabilidad y buenas maneras. En caso de no existir acuerdo final ambas partes se someten a los fueros y juzgados de Cádiz para resolver cuantas diferencias surjan en el marco del presente contrato.

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

FORMA DE PAGO Y DURACION DEL CONTRATO

Vigencia del contrato, ambas fechas inclusive	
	Desde: _____ de _____ de 20__
	Hasta: _____ de _____ de 20__
Precio del contrato	
	Inicial, un sólo pago: _____ euros
	Mensual: _____ euros
Forma de pago	Facturación Mensual, entre los primeros cinco días del mes, mediante domiciliación bancaria o transferencia a la cuenta ES_____.

FIRMA

En Cádiz, a _____ de _____ de 20____

Por TECNICA24	Por el cliente
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:
Sello de la empresa	Sello de la empresa