



## MODELO DE POLIZA/CONTRATO DE MANTENIMIENTO

### CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A SISTEMA DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

DE UNA PARTE \_\_\_\_\_, en nombre y representación de la \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. en adelante, el "CLIENTE" con domicilio en \_\_\_\_\_.

DE OTRA PARTE \_\_\_\_\_, en nombre y representación de la \_\_\_\_\_ en adelante el "PROVEEDOR" con domicilio en \_\_\_\_\_.

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:

- a) *Mantenimiento físico de sus sistemas de Seguridad Electrónica .*
- b) *Gestión y Resolución de las incidencias o fallos que ocurran en estos sistemas*

**SEGUNDO:** Que el PROVEEDOR es una Persona \_\_\_\_\_, especializada en la prestación de servicios de mantenimiento integral de sistemas informáticos, seguridad electrónica y control de acceso

**TERCERO:** Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de servicios en virtud del cual el PROVEEDOR preste al CLIENTE los servicios de:

.  
. .  
. .  
. .

Que las Partes reunidas en la sede social del CLIENTE, acuerdan celebrar el presente contrato de SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, en adelante, el "Contrato", de acuerdo con las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato, el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de Mantenimiento preventivo/correctivo descritos más adelante, en adelante "los Servicios", en los términos y condiciones previstos en el presente 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:



## MODELO DE POLIZA/CONTRATO DE MANTENIMIENTO

**EL PROVEEDOR** responderá por la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos objeto del contrato.

**EL PROVEEDOR** gestionara a solicitud de **EL CLIENTE** las licencias, permisos, contratos y autorizaciones que pudieran ser necesarias para la realización de los Servicios, pero el pago de dichos derechos a sus autores quedará a criterio de **EL CLIENTE**.

**EL PROVEEDOR** guardará confidencialidad sobre la información que le facilite **EL CLIENTE** para la ejecución del CONTRATO o que para su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial aquella que sea divulgada por **EL CLIENTE**, aquella que haya de ser revelada de acuerdo a las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años a contar desde la finalización del CONTRATO.

En el caso de que la prestación de los servicios suponga la necesidad de acceder a datos de carácter personal, **EL PROVEEDOR** queda obligado a 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 estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. **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.

**EL PROVEEDOR** deberá adoptar las medidas de índole técnicas 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 o del medio físico o natural. A estos efectos **EL PROVEEDOR** deberá aplicar los niveles de seguridad de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.

**EL PROVEEDOR** responderá por la corrección y precisión de los documentos que aporte **EL CLIENTE** en ejecución del contrato y avisará sin dilación a **EL CLIENTE** cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

Las obligaciones establecidas para **EL PROVEEDOR** por la presente serán también de obligado cumplimiento para sus posibles empleados, colaboradores, tanto externos como internos y subcontratistas, por lo que **EL PROVEEDOR** responderá frente a **EL CLIENTE** si tales obligaciones son incumplidas por tales empleados.

Los servicios se prestarán en la sede de **EL CLIENTE**, en las modalidades de asistencia telefónica, sesión remota y por último presencial.

**EL PROVEEDOR** utilizara los siguientes medios e inspecciones:

- 2.2.5.1. Programas de conexión remota entre los ordenadores, servicio remoto.
- 2.2.5.2. Programas de verificación de los componentes. Inspección y verificación manual.
- 2.2.5.3. Programas de análisis del ordenador

El coste de los equipos y programas de SOFTWARE que **EL PROVEEDOR** tenga que sustituir o instalar, será por cuenta de **EL CLIENTE**, **EL PROVEEDOR** no se responsabiliza de los daños que pudieran producirse por la incorrecta manipulación de los componentes realizados por **EL CLIENTE** o terceros, sin vinculación obligatoria con **EL PROVEEDOR**.

**EL PROVEEDOR** realizará mensualmente una verificación de los sistemas para comprobar su funcionamiento y/o detectar anomalías.



## MODELO DE POLIZA/CONTRATO DE MANTENIMIENTO

### TERCERA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente CONTRATO es de \_\_\_\_\_ meses a partir de la fecha referida en el emplazamiento del CONTRATO. El CONTRATO podrá ser prolongado expresamente y por escrito.

### CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-

El precio del contrato se establece en \$ \_\_\_\_\_ pudiendo dividirse para efectos fiscales en varias facturas a lo largo de los doce meses de duración del contrato.

### QUINTA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

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.

### SEXTA.- RESPONSABILIDADES POR PARTE DEL CLIENTE

#### REPORTE DE INCIDENCIAS/FALLOS

Ante un presunto fallo de los equipos cubiertos por esta poliza, es responsabilidad del cliente notificar el fallo a **EL PROVEEDOR** a la mayor brevedad posible mediante los medios de contacto previstos (Teléfono, Correo Electrónico, mensajería instantánea o formulario de soporte web). Al ser notificado por el cliente, coordinará la visita de un técnico calificado el cual podrá, de acuerdo a la verificación y diagnóstico del fallo proceder de cualquiera de las formas siguientes:

- a) **Reparar el fallo**, sí es técnicamente posible, en el lugar de instalación.
- b) **Retirar el equipo** o componente de sistema dañado para ser enviado a garantía por el fabricante/proveedor.

En los casos en que no se justifique como garantía la visita técnica (v.g. falsas alarmas por mal uso, manipulación inadecuada de los controles en celular o en DVR/NVR o fallas eléctricas ajenas al sistema o conceptos no cubiertos por garantía, el cliente asumirá el costo de la visita técnica al precio de tabulador establecido por \_\_\_\_\_

#### NO ALTERACIÓN /MANIPULACIÓN DE EQUIPOS

**EL CLIENTE** asume la responsabilidad de no manipular o alterar por su cuenta los equipos o sistemas instalados por **EL PROVEEDOR** y que estén señalados como de uso restringido a personal autorizado por **EL PROVEEDOR** ni a alterar en forma alguna las etiquetas y/o hojas técnicas de los equipos ni a permitir que personal ajeno realice manipulación alguna sin permiso escrito del Proveedor

### SÉPTIMA.- MODIFICACIÓN

LAS PARTES podrán modificar el contrato de mutuo acuerdo y por escrito

### OCTAVA.- REGIMEN JURÍDICO



## MODELO DE POLIZA/CONTRATO DE MANTENIMIENTO

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.

Las partes para cualquiera controversia, discrepancia, aplicación o interpretación del presente contrato, se someten expresamente, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la decisión del asunto o litigio planteado, mediante el arbitraje de las autoridades competentes.

Ambas partes se obligan a aceptar y cumplir la decisión contenida en los juzgados y tribunales del distrito Federal , con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

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 encabezado

POR EL CLIENTE	POR EL PROVEEDOR