

# **CONTRATO DE MANTENIMIENTO**



## **1. SERVICIOS**

GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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: GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA para ser reparada sin coste adicional para el cliente por su traslado. Después de cada asistencia 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: GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA para ser reparada sin coste adicional para el cliente por su traslado

1.3 Sistema de Gestión de Mantenimiento Informático (SGMI): GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA a su empresa así como la posibilidad de solicitar asistencias por Internet.

1.4 Tiempo de respuesta: Para las visitas bajo demanda, GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 8:30 a 18:00 y los viernes de 8:30 a 15:00. 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.

## **2. OTROS SERVICIOS**

2.1 Consultoría de Hardware: GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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: GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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: GRAN CANARIA INFORMÁTICA proporciona a sus clientes un servicio de transporte de consumibles, componentes y equipos informáticos hasta su oficina.

2.4 Asistencia telefónica: GRAN CANARIA INFORMÁTICA proporciona a sus clientes un servicio de asistencia telefónica para la resolución a distancia de incidencias.

# **CONTRATO DE MANTENIMIENTO**



## **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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA.

## **4. AMBITO ESPECÍFICO DE TRABAJO**

4.1 GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA cuando analice el problema. Cualquier trabajo fuera del mantenimiento que solicitara el cliente se facturará por separado.

4.2 GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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.

## **6. CONDICIONES GENERALES**

7.1 GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA.

7.2 El cliente debe proporcionar al equipo técnico de GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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. GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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.grancanariainformatica.com](http://www.grancanariainformatica.com). 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 GRAN CANARIA INFORMÁTICA.

7.5 El pago solamente se realizará mediante domiciliación bancaria de forma mensual. GRAN CANARIA INFORMÁTICA queda facultada para suspender unilateralmente el mantenimiento en el caso de resultar impagado dicho servicio o cualquier otro contratado a GRAN CANARIA INFORMÁTICA por dicho cliente.

# CONTRATO DE MANTENIMIENTO



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.

7.8 GRAN CANARIA INFORMÁTICA 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 GRAN CANARIA INFORMATICA cobrará un cargo de 3 € por equipo que no esté en la misma ubicación principal de la empresa que contrata el mantenimiento.

<b>Contactos:</b>
661323644
atcliente@gcinformatica.es
<a href="http://www.gcinformatica.es">http://www.gcinformatica.es</a>

Servicio Contratado	Cantidad	Descripción	Precio
<b>Servidores</b>			€
<b>Equipos</b>			€
<b>TOTAL</b>			€

Por Gran Canaria Informática Por \_\_\_\_\_

Nº de Cuenta: \_\_\_\_\_

Fdo. \_\_\_\_\_

Fdo. \_\_\_\_\_

En Las Palmas de Gran Canaria, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_ .