

CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO REMOTO DE EQUIPO INFORMÁTICO

Entre nosotros, **LUIS DIEGO BRENES SANDOVAL**, mayor, casado en primeras nupcias, portador de la cédula de identidad número dos- cero seiscientos setenta y cuatro- cero setecientos cuarenta y cuatro, vecino de San Juan de Ciudad Quesada, **en mi condición** de tesorero con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de **CQNET DE CENTROAMÉRICA SOCIEDAD ANÓNIMA**, persona jurídica con la cédula número tres- ciento uno- setecientos quince mil novecientos sesenta y nueve, **en adelante pudiendo denominarse** **como** **el/al** **PROVEEDOR,** y

_____, en adelante denominado(a), como el/al **CLIENTE**, convenimos en celebrar el presente **Contrato de Soporte y Mantenimiento Remoto de Equipo Informático**, el cual se regirá por la normativa nacional vigente en la República de Costa Rica que se le sea aplicable y por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. Objeto del contrato. Constituye el objeto del presente Contrato la prestación por parte del **PROVEEDOR** de los servicios de soporte, actualización y mantenimiento del sistema operativo, erradicación de virus que afecten o puedan afectar el computador del **CLIENTE**, y sus programas informáticos relacionados; todo mediante conexión remota, es decir, mediante comunicación vía internet entre personal equipo del **PROVEEDOR** y el equipo informático del **CLIENTE**. **Las características, especificaciones y condiciones generales del Servicio se detallan en el presente Contrato y las condiciones particulares del Servicio contratado por el CLIENTE se especifican en el Anexo número 1 o en la cláusula número XXXX, del presente contrato.** Únicamente se entenderán como incluidos en la cobertura del presente contrato de soporte y mantenimiento, aquellos expresamente señalados, en las cláusulas del presente convenio y sus anexos.

SEGUNDA. Naturaleza del contrato. El presente contrato tiene naturaleza mercantil, rigiéndose por lo dispuesto en sus propias cláusulas y en lo no previsto por las

disposiciones del Código de Comercio, leyes especiales y usos mercantiles, y en su defecto por lo establecido en el Código Civil, todos lo vigentes en la República de Costa Rica, al momento de entrar en vigor el presente convenio. Así mismo cuando en el presente contrato se haga referencia tanto a **al Cliente** como **al Proveedor** se podrá utilizar el vocablo **LAS PARTES**.

TERCERA. Características Generales del Servicio. Que el CLIENTE está interesado en la contratación de los servicios de Mantenimiento de su(s) sistema(s) informático(s) y/o sus elementos, presente(s) en su oficina, casa de habitación u otro que designe, según sus necesidades. Ello con motivo de mantener la operatividad de su(s) equipo(s) de cómputo en todo momento dentro de lo razonablemente exigible ante las contingencias existentes. Siendo su voluntad y libre decisión, la de suscribir el presente contrato con el PROVEEDOR, que es una empresa cuya actividad de negocios gira en el campo de la prestación de servicios de mantenimiento integral de sistemas informáticos, así como al desarrollo de soluciones de software a la medida y de consultoría informática especializada en sus diferentes áreas. El CLIENTE, según sus propias necesidades decide contratar con el PROVEEDOR, alguna de las modalidades de servicios que éste ofrece.

CUARTA. Obligaciones del CLIENTE para recibir el servicio que se contrata. El CLIENTE, se compromete a su sólo a su cargo, a mantener vigentes todas las licencias de uso, permisos, servicios de internet y autorizaciones que pudieren ser necesarias para la realización de los Servicios y libera de toda responsabilidad al PROVEEDOR, en cuanto al uso indebido de software y/o programas que aquel utilice en su computador, así como a fallas o cortes en sus conexiones de internet; siempre que sean imputables al CLIENTE o un Tercero. Así mismo, el CLIENTE se compromete a cancelar de forma puntual y periódica al PROVEEDOR, el monto total de la modalidad del servicio contratado. De igual forma el CLIENTE se compromete a elegir un día y hora dentro de cada mes calendario, para que el PROVEEDOR le suministre el servicio que se contrata de acuerdo con la modalidad seleccionada y el PROVEEDOR se compromete a colocar a disposición del CLIENTE durante cada mes calendario, al menos tres fechas y horario, en diferentes días para que sea el CLIENTE quien en definitiva decida la que mejor se ajuste a su disponibilidad. El CLIENTE

es el único responsable en definir si los servicios que constituyen el objeto de este Contrato se ajustan a sus necesidades, por lo que el PROVEEDOR no garantiza que el servicio de mantenimiento seleccionado y contratado, sea acorde con los requerimientos específicos del CLIENTE.

QUINTA. Obligaciones del PROVEEDOR sobre el servicio que se contrata. El PROVEEDOR se compromete a desempeñar la modalidad del servicio contratado por el CLIENTE ejecutando una labor de calidad profesional, desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos objeto del Contrato. De igual forma el PROVEEDOR se obliga a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal almacenados en el computador del CLIENTE, que somete al mantenimiento objeto del presente contrato, así como a evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por aquel, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, aplicando los niveles de seguridad idóneos que se establecen, de conformidad con la modalidad de servicio(s) contratada por el CLIENTE, y con relación a la naturaleza de los datos que trate. De igual forma el PROVEEDOR responderá por los daños y perjuicios que se deriven para el CLIENTE que tengan su causa directa en errores del PROVEEDOR, o de su personal, en la ejecución del Contrato o que se deriven de la falta de diligencia durante la realización del servicio. El PROVEEDOR se compromete a entregar un informe mensual al CLIENTE, con los trabajos realizados en cada soporte, con sus debidas recomendaciones. El PROVEEDOR se obliga a solicitar autorización al CLIENTE para proceder a reemplazar y/o instalar, desinstalar programas o aplicaciones en su computador, y el CLIENTE conviene con el PROVEEDOR en que éste no proceda a realizar dichas operaciones hasta que el CLIENTE otorgue su aprobación y confirmación al procedimiento dicho; para lo cual el PROVEEDOR contactará al CLIENTE vía Chat y el PROVEEDOR registrará los cambios realizados en una bitácora.

SEXTA. Que se incluye en el servicio contratado por LAS PARTES. Durante la realización del servicio de soporte y mantenimiento remoto en equipo informático, el PROVEEDOR podrá realizar en el equipo del CLIENTE, todas o algunas de las siguientes operaciones:

Actualización de software, desfragmentación de unidades de disco rígido, Instalación de antivirus y limpieza de virus en todas sus denominaciones, mantenimiento de programas instalados, limpieza de historiales de Windows, limpieza de historiales de navegación y datos, aceleración de software, disco de arranque, puntos de restauración, copias de seguridad, chequeo de disco y reparación de errores (por software), optimización de inicio (solo programas necesarios), monitoreo de consumo de recursos, limpieza del registro del sistema, actualización de drivers (no bios, porque es peligroso remotamente), Mantenimiento de carpetas del sistema operativo ((disco c, windows, archivos de programa...) estructura lógica), liberación de espacio en disco, instalación de programa descompresor de archivos, lector de pdf, antivirus de código abierto, Cobian Backup... y programas para el soporte remoto, etcétera. Sin que ello se traduzca que se interprete en que sean las únicas funciones de soporte o mantenimiento a realizar por el PROVEEDOR. Además el CLIENTE podrá recibir soporte telefónico o mediante correo electrónico para aclarar cualquier duda sobre la computadora y su correcto funcionamiento.

SÉTIMA. *Lo que NO se incluye en el contrato.* Las PARTES, conocen y así lo acuerdan, que dentro precio del presente contrato de Soporte y Mantenimiento de Equipo Informático, NO se incluyen los costes de licencias (tanto periódicas como indefinidas). Éstas podrán ser adquiridas por el CLIENTE o, previo consentimiento por parte del mismo, por el PROVEEDOR, que repercutirá el coste al primero. En caso de ser adquiridas por el cliente, el PROVEEDOR no se hará responsable de las posibles incompatibilidades que éstas causen con el equipo actual. Así mismo, tampoco se incluyen los costes de los repuestos, que pueda necesitar el computador para su correcto funcionamiento, no se incluyen nuevos equipos, ni periféricos que detecten dañados. No se incluye dentro del presente convenio ninguna visita física, ni mantenimiento *in situ* (lugar donde se encuentre el equipo del CLIENTE), tampoco abarca ningún tipo de licencia comercial, ni la instalación de programas (Solo los programas de uso del técnico para mantenimiento), ni la incluye configuración de impresoras.

OCTAVA. Precios del servicio básico y forma de pago. Una vez aceptadas las condiciones contractuales por las PARTES, el CLIENTE procederá a pagar al PROVEEDOR, los siguientes montos: por concepto de afiliación **¢1,500.00** (Un mil quinientos colones/La primera vez y cada vez que se venza su contrato o se tarde más de quince días en cancelar su mensualidad habiéndose vencido la misma), además de **¢3,500.00** (Tres mil quinientos colones/ mensuales). El PROVEEDOR cargará al CLIENTE, un importe de **¢500.00** (Quinientos colones) adicionales por cada cambio de fecha que requiera el CLIENTE para la realización del servicio, siempre que la misma hubiese sido ya definida por éste, de las tres posibles que el PROVEEDOR le hubiese presentado, dentro de un mes calendario, para su respectiva elección.

NOVENA. Servicios Adicionales. Todos y cualquier servicio adicional que el CLIENTE requiera al PROVEEDOR, de los que se excluyen del presente convenio, deberán ser cancelados de forma previa por el aquel al PROVEEDOR, para que éste adquiere el compromiso firme de brindarlo. Los precios de los servicios adicionales los define de forma exclusiva el PROVEEDOR, y los muestra en su sitio web para que el CLIENTE los analice y determine si los desea o desiste de utilizarlos.

DÉCIMA. Confidencialidad. 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. 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 número 8968 (Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales), el resguardo del Principio Constitucional del Derecho a la Intimidad, 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 tanto en el Contrato como lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

DÉCIMA PRIMERA. Plazo de Contrato. El plazo de duración del presente Contrato es mensual e indefinido a partir de la fecha en que el CLIENTE realice el pago correspondiente al PROVEEDOR, en la plataforma tecnológica que éste facilite al CLIENTE para que se contabilice el mismo, siendo que al corroborarse el pago antes dicho, el PROVEEDOR emitirá el comprobante correspondiente para el CLIENTE y se lo enviará a la dirección electrónica que éste haya designado al ingresar sus datos personales. El Contrato se entenderá prorrogado de forma automática y por períodos iguales salvo extinción del mismo por cualquiera de las partes. En caso de ser esta extinción iniciativa del CLIENTE, éste deberá notificarlo con al menos 15 días de antelación a la finalización del período mensual vigente. En caso de ser iniciativa del PROVEEDOR, éste deberá notificar su intención de cesar en las funciones estipuladas en este contrato con al menos un mes natural de antelación.

DÉCIMA SEGUNDA. Sobre la calidad del servicio contratado. Todas las funciones prestadas por el PROVEEDOR, en la ejecución del contrato, se realizarán por personal especializado en el servicio que se contrata.

DÉCIMA TERCERA. Disposiciones varias. A) Cesión. Este contrato será vinculante para ambas las PARTES y entrará en vigencia para el beneficio del PROVEEDOR y del CLIENTE. Ninguna de las partes podrá ceder, vender o en ninguna forma enajenar los derechos y/o obligaciones que adquiere en virtud del mismo sin autorización expresa de la otra.

B) Formalización. El presente contrato se tendrá por formalizado a partir de la fecha en se hayan dado las siguientes condiciones: **1)** que la suscripción se haya realizado por el

CLIENTE y 2) que se haya recibido válidamente el pago correspondiente por el PROVEEDOR. Además, este contrato podrá ser protocolizado ante Notario Público en cualquier momento por la sola voluntad de una de las partes, sin necesidad de comparecencia de la otra parte. Los gastos y honorarios que por este motivo se ocasionen, correrán a cargo de la parte que haya gestionado la protocolización.

C) Notificaciones. Todos los avisos y otras comunicaciones que operen bajo este Contrato, se harán para el PROVEEDOR, en el correo electrónico que éste designe para tales efectos en su dirección electrónica (Sitio Web), y para el CLIENTE en el correo electrónico que éste haya registrado en el formulario correspondiente al momento de registrarse y digitar sus datos personales. Es potestad de las partes contratantes cambiar el medio o lugar para recibir notificaciones durante la vigencia del presente convenio; siempre que se le informe debidamente por escrito a la otra parte con al menos un mes de antelación, obteniendo el correspondiente acuse de recibo sobre tal cambio.

D) Divisibilidad. Si alguna disposición de este contrato resultare inválida o ilegal, se tendrá por no acordada, pero la legalidad y validez del resto del contrato y el resto de las cláusulas no se verán afectadas o limitadas por dicha omisión.

E) Modificaciones. Las partes manifiestan que este Contrato, así como los documentos, anexos y otros, que se tengan incorporados al mismo, contienen todos los acuerdos entre partes. Asimismo, que este Contrato podrá ser modificado o enmendado únicamente mediante otro acuerdo escrito ejecutado y suscrito por ambas partes, con las mismas formalidades de este Contrato.

F) Prevalencia. Este contrato, constituye el convenio y entendimiento total de los contratantes con respecto a su objeto y con respecto a éste, no existen más restricciones, promesas, afirmaciones, garantías, estipulaciones o compromisos que los expresamente aquí contemplados. Este contrato prevalece sobre todo convenio o entendimiento anterior entre las partes. Las partes se autorizan a protocolizar este convenio.

G) Propiedad Industrial. El CLIENTE reconoce que las marcas **CQ NET** y **XXXX** son propiedad y de uso exclusivo del PROVEEDOR y que bajo ninguna circunstancia al suscribir el presente convenio se le concede licencia de uso y/o disfrute de la misma. El uso o el abuso NO autorizados de las marcas comerciales citadas, que el CLIENTE haga del mismo, le podrá hacer incurrir en sanciones civiles y/o penales.

H) Ausencia de Asociación. Nada de lo pactado en este contrato podrá interpretarse que entre las partes pueda entenderse que exista una sociedad, asociación, join-venture u otra forma similar de relación legal entre las partes.; más que la expresamente se establece en el las cláusulas de este instrumento contractual. **H) Riesgos inherentes al servicio.** Si una vez realizado el servicio por el PROVEEDOR al computador del CLIENTE, éste presenta errores de inicio, el CLIENTE conoce y así lo asume que deberá cancelar el servicio a domicilio al PROVEEDOR, para la respectiva reparación; toda vez que estos errores son producidos por archivos de arranque contaminados con virus o inconsistencias en el sistema operativo.

DÉCIMA CUARTA. Estimación. Para efectos fiscales se estima este contrato en la suma de cincuenta mil colones.

DÉCIMA QUINTA. Competencia jurisdiccional. La competencia para el conocimiento de cuantas acciones judiciales se puedan derivar del presente contrato corresponde a los Juzgados y Tribunales de la República de Costa Rica, y en particular a los del domicilio del PROVEEDOR.

DÉCIMA SEXTA. Rescisión Contractual. El PROVEEDOR podrá sin ninguna responsabilidad, rescindir este convenio en cualquier momento, ante cualquier falta, anomalía, menoscabo o incumplimiento imputable al CLIENTE, sobre las obligaciones o responsabilidades que el presente contrato le impone el CLIENTE también podrá rescindir este convenio en cualquier momento; siempre y cuando le cancele al PROVEEDOR en su totalidad todos los montos insolutos o adeudados la fecha de la rescisión del contrato. **ES TODO.** Estando de acuerdo, los aprobamos al ser las dieciocho horas con quince minutos del veintitrés de marzo dos mil diecisiete.