

# CONTRATO DE SOPORTE TECNICO PARA SERVIDORES

## WINDOWS+ ( WINSOPO+ )

Revisión (26/06/09)



### REUNIDOS.

**De una parte**, D. Luís Alberto Fernández Bedia, mayor de edad, con DNI., nº 01491793J, en su calidad de Gerente, en nombre y representación de la mercantil Microven S.A.L., domiciliada en Madrid, Avda. de la Albufera 323 y con CIF A78452315, en adelante **MICROVEN**.

**Y de otra parte**, D....., mayor de edad, con DNI. nº....., en su calidad de ..... en nombre y representación de la mercantil ....., domiciliada en ....., en adelante **CLIENTE**.

Ambas partes se reconocen recíprocamente la capacidad como en Derecho fuere necesario para la celebración del presente contrato de soporte técnico para servidores Windows y al efecto acuerdan las siguientes

### ESTIPULACIONES.

#### I.- OBJETO

El objeto del presente contrato nº ..... lo constituye la prestación al usuario de los servicios previstos en la estipulación siguiente tendentes a la recuperación de las configuraciones y datos alojados en un Servidor Microsoft respecto de las siguientes herramientas (previamente instaladas) :

- Microsoft Windows Server 2XXX.
- Microsoft Exchange Server 2XXX.
- Microsoft ISA server.
- Microsoft SQL server.

#### II.- SERVICIOS

- a. Recuperación de la configuración y datos del servidor por deterioro del sistema operativo o avería hardware.
- b. Dicha recuperación se realizará partiendo de la última copia física (imagen), realizada por Microven, e incluida en este soporte, más la copia diaria realizada por el cliente, la cual será puesta a disposición de **MICROVEN** para llevar a cabo la recuperación.
- c. **MICROVEN** anualmente realizará una copia física (imagen), en caliente sin ser necesaria la parada del servidor, en los 30 días siguientes a la firma o renovación del presente contrato.
- d. La imagen física del servidor, se realizará sobre una NAS puesta a disposición del **CLIENTE** por **MICROVEN** durante la vigencia del presente contrato.
- e. **MICROVEN** podrá guardar en sus instalaciones por medidas de seguridad una copia de la imagen realizada, si el **CLIENTE** así lo estima oportuno y lo autoriza expresamente.
- f. La recuperación siempre se realizará sobre el mismo servidor sobre el que se realice la imagen reseñada.
- g. Seguimiento y verificación mensual de:
  - o Actualización de Antivirus.
  - o Visor de sucesos acontecidos.
  - o Control de capacidades.
  - o Servicios activados.
  - o Actualizaciones de seguridad recomendadas por Microsoft.
  - o Copias de seguridad realizadas.

#### III.- CONDICIONES GENERALES

1. Las recuperaciones que se hubieren de realizar por daños causados por virus o similares, están limitadas a una recuperación dentro de la anualidad del contrato, con un máximo de 3 horas de trabajo. Cualquier caso que exceda estos tiempos provocará la facturación de la mano de obra realizada conforme a las tarifas vigentes en cada momento.
2. Las incidencias sin cargo que incorpora este contrato estarán sujetas a lo reseñado en el CONTRATO DE BONOS DE ASISTENCIA ON LINE, vigente en cada momento.
3. **MICROVEN** con una frecuencia mensual verificará todos los parámetros reseñados en punto II, sección g)
4. **MICROVEN** notificará al cliente vía e-mail o Web sobre todas las verificaciones realizadas, incidencias detectadas y acciones realizadas para su solución.
5. Sobre las incidencias no críticas que se detecten en las revisiones semanales, **MICROVEN** las reseñará en los informes semanales. Estas serán subsanadas con cargo al pack de bonos disponibles en el plazo de 30 días de no recibir instrucciones en contrario por parte del **CLIENTE**.
6. **MICROVEN** dará respuesta a todas las incidencias notificadas por el **CLIENTE** como máximo durante la siguiente jornada laboral, salvo causas de fuerza mayor.

# CONTRATO DE SOPORTE TECNICO PARA SERVIDORES

## WINDOWS+ ( WINSOPO+ )

Revisión (26/06/09)



7. Las notificaciones y resolución de incidencias se realizarán siempre dentro del horario laboral vigente en **MICROVEN**, en cada momento.
8. El **CLIENTE** deberá disponer de una conexión a Internet, para los mantenimientos que **MICROVEN** tenga que realizar a tenor de lo antes reseñado.
9. El presente contrato incluye un bono de ASISTENCIA ON LINE de 5 incidencias sin cargo durante la vigencia del mismo. Estas asistencias se realizarán conforme a las cláusulas de contratación de bonos on line, vigente en cada momento, adjuntándose al presente contrato un ejemplar actual de las mismas

### IV.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

1. La retribución a percibir por los servicios objeto de este contrato será la reseñada en el Anexo I del contrato de mantenimiento adjunto, incluyendo un bono de asistencias On-line con 5 incidencias durante la vigencia del contrato, conforme a las cláusulas de contratación de BONOS DE ASISTENCIA ON LINE vigentes en cada momento y publicadas en [www.microven.net](http://www.microven.net).
2. El pago se realizará en los plazos indicados en la factura que origine el contrato antes reseñado.
3. El incumplimiento total o parcial por parte del cliente de las condiciones de pago indicadas dejará sin efecto el contrato de mantenimiento desde la fecha del incumplimiento.
4. Los precios serán incrementados anualmente en un porcentaje igual al correspondiente al IPC de Servicios del año anterior a su vencimiento, publicada por el Instituto Nacional de Estadística u otro organismo que lo sustituya, con fecha de efecto desde el primer día de comienzo de la prórroga del contrato.

### V.- EXCLUSIONES Y EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD AL PRESENTE CONTRATO

**MICROVEN**, declina toda responsabilidad en los siguientes casos:

- La imposibilidad de recuperar el servidor correctamente motivada por la carencia de copias de seguridad actualizadas (diaria recomendable) realizadas por el cliente.
- La instalación de Software de terceros que pueda producir el mal funcionamiento del sistema operativo.
- Las averías o problemas provocados por el efecto de virus o similares.
- Es responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** disponer de un Antivirus específico para servidores y su actualización diaria.
- Los daños producidos por rayos, inundaciones, sobre tensiones, incendios y demás catástrofes naturales que se pudieran producir.
- La manipulación indebida del servidor por personas ajenas a **MICROVEN**, o sin el conocimiento de éste.
- Daños causados por carencia de un adecuado Sistema de Alimentación Ininterrumpida (S.A.I.) en el servidor.
- Está excluido del presente contrato la configuración, instalación e incidencias que tengan lugar en las estaciones de trabajo.
- La recuperación del servidor en máquina o plataforma de hardware diferente a la que se realizó la imagen física
- Cualquier incumplimiento por la imposibilidad de acceso al servidor ON-LINE.
- En general, la pérdida de datos o de otro tipo de información, motivada por cualquiera de las causas anteriores o por causa no imputable a **MICROVEN**.

### VI.- DURACION DEL CONTRATO. RENOVACION

Este contrato es válido por el periodo de un año, desde su fecha emisión. Se considerará como fecha de emisión la reseñada en la factura que generara el presente contrato, quedando sin efecto cualquier otro establecido con anterioridad, entendiéndose tácitamente renovado por igual periodo con adaptación a las nuevas tarifas, salvo que el mismo fuera denunciado por cualquiera de las partes con un mínimo de treinta días de antelación a la fecha de su vencimiento.

### VII.- INTRANSFERIBILIDAD DEL CONTRATO

El presente contrato tiene el carácter de intransferible en cualquiera de sus modalidades.

### VIII. PROTECCIÓN DE DATOS.

1.- Que en virtud de la relación jurídica contractual mencionada anteriormente, y consistente en la prestación de unos servicios determinados por parte de **MICROVEN** al **CLIENTE**, que ya han sido determinados, el **CLIENTE** proporciona a **MICROVEN** la información necesaria para llevar a cabo la prestación de servicios, consistiendo dicha información en datos de carácter personal (en adelante, DATOS), contenidos en Fichero/s cuya titularidad ostenta el **CLIENTE** como Responsable del Fichero, e implicando un tratamiento de los DATOS según lo estipulado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), en el que **MICROVEN** es Encargado de Tratamiento.

Se entenderá a efectos del presente tratamiento de datos lo siguiente:

- **Datos de carácter personal:** cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

# CONTRATO DE SOPORTE TECNICO PARA SERVIDORES

## WINDOWS+ ( WINSOPO+ )

Revisión (26/06/09)



- **Fichero:** todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Tratamiento de datos:** operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- **Responsable del fichero:** persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- **Encargado del tratamiento:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del fichero.

El **CLIENTE** en su calidad de Responsable de Fichero, se obliga a facilitar el acceso a los DATOS a **MICROVEN** para la correcta ejecución de la prestación de servicios prevista entre las partes y garantiza que los datos aportados son ciertos y actualizados, trasladándole las instrucciones pertinentes según las cuales **MICROVEN** deberá tratar los DATOS e informando a **MICROVEN** de cualquier modificación de sus propias medidas de seguridad.

**MICROVEN** accederá únicamente a los DATOS con la finalidad de llevar a cabo la prestación de servicios acordada entre las Partes, con la confidencialidad y medidas de seguridad oportunas, comprometiéndose a no cederlos a terceras personas, ni a efectos de su conservación, y devolviendo los DATOS a los que haya accedido una vez finalizada la prestación o garantizando su inaccesibilidad en caso de que para el cumplimiento de otras obligaciones legales se viera obligado a mantener dichos DATOS.

### VIII.- FUERO APLICABLE

Las partes intervinientes, hacen renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, en tantas cuestiones o litigios que se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente contrato, y se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

En Madrid a ---, de ----- de 2009.

Conforme Cliente -

**MICROVEN, S.A.L.**  
P.P.

Conformidad expresa de aplicación cláusula II.5

**microven**

[www.microven.net](http://www.microven.net)