

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Boca del Rio, Ver., a *–Indicar día, mes y año–*, entre la Empresa denominada “**Nombre de empresa**”, representada por “**Nombre de representante y apellidos**” en adelante **USUARIO**, con domicilio comercial en “*Dirección postal actual del usuario*” y la Empresa denominada **MacWorkshop Veracruz**, representada por **EDGAR CONTRERAS VALDIVIA**, en adelante **MACWORKSHOP**, con domicilio comercial en Avenida Manuel Nieto, número 2-B entre Calles 10 y 11, Colonia Manlio Fabio Altamirano, Boca del Rio, Veracruz. CP. 94296. Se ha convenido celebrar el siguiente contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo por **MACWORKSHOP**.

PRIMERO.- EI USUARIO designa a **MACWORKSHOP**, quien mediante este contrato se compromete a realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y se hace responsable del funcionamiento de los mismos. Así como la aplicación de garantías, siempre y cuando las partes, refacciones o dichos equipos fueran vendidos por **MACWORKSHOP**.

SEGUNDO.- Se entiende por mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza del registro del sistema, depuración de aplicaciones, desinfección de virus informáticos, desfragmentación del disco duro, desinstalación de software no deseado (adware), actualizaciones de seguridad y controladores. Se entiende por mantenimiento correctivo: a la eliminación total del sistema operativo actual sustituyéndolo por un sistema operativo similar o actualizado, realizando un respaldo de los archivos generados, no se incluyen licencias de software.

1.- **MACWORKSHOP** realizara un inventario de todo el equipo utilizado por el **USUARIO**, para mantener una relación fiable y actualizada de todo el hardware y software con el que se cuenta.

2. El técnico o técnicos asignado(s) por **MACWORKSHOP** harán una visita de Soporte Técnico semanal en sitio para monitorear el correcto funcionamiento de los equipos y/o posibles asesorías básicas (no capacitaciones, ni enseñanza de uso de software), de no presentarse fallas o dudas el técnico o los técnicos podrán retirarse en los 30 minutos posteriores a su llegada.

3.- Visitas de Mantenimiento Preventivo mensual de los equipos utilizados por el **USUARIO** para asegurar el óptimo funcionamiento de los mismos.

4.- Si el **USUARIO** reporta una falla el tiempo de respuesta de **MACWORKSHOP** es de hasta 180 minutos para asistirle personalmente en su oficina o sala de cómputo y de hasta 60 minutos para asistirle vía remota siempre y cuando se tenga las condiciones necesarias.

En caso de que el **USUARIO** requiera algún servicio, este debe ser dentro del horario de oficina que maneja **MACWORKSHOP**.

Horario de Oficina MacWorkshop Veracruz: lunes a viernes de 10:00am a 7:00pm, sábados de 10:00am a 3:00pm.

- 5.- **MACWORKSHOP** hará un respaldo bimestral de la información sensible contenida dentro de los equipos de cómputo, siempre y cuando el **USUARIO** proporcione los medios necesarios para este respaldo, como lo son discos duros extraíbles o internos con espacio disponible para realizar el servicio.
6. Durante el periodo de la póliza **MACWORKSHOP** le hará recomendaciones de actualización de software y hardware, dejando a consideración del **USUARIO** su aplicación o no.
7. En caso de que el equipo de cómputo necesite una revisión más detallada **MACWORKSHOP** se reserva el derecho de llevarse el equipo a su domicilio para su reparación, esto con el consentimiento del **USUARIO**.
8. Sin perjuicio de lo anterior **MACWORKSHOP** cuenta con 1 línea de celular: 2292068785 para su localización así como correo electrónico: macworkshopveracruz@gmail.com, cuenta de Skype: macworkshopveracruz, Facebook <http://www.facebook.com/macworkshopveracruz> y página web: <http://grupover.wix.com/macworkshop>, para que el **USUARIO** pueda mantener otro canal de comunicación para solicitar del servicio y a su vez **MACWORKSHOP** programar en conjunto con el **USUARIO** la presencia de personal para la solución del problema.
9. Los eventos que no son cubiertos por la póliza de mantenimiento se cobraran de acuerdo al tabulador de precios vigente de **MACWORKSHOP**.

TERCERO.- El **USUARIO** deberá pagar la cantidad de \$XX,XXX,XXXMN mensual. La factura se entregara los primeros 3 días de cada mes y deberá realizarse el pago correspondiente a más tardar el día 6 del mes correspondiente de cada mes que cubra el presente contrato. Todos los valores antes señalados no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) el que se adicionará en cada factura emitida por **MACWORKSHOP**. El atraso en el pago por parte del **USUARIO** faculta a **MACWORSHOP** la suspensión del proceso de mantenimiento de ser necesario.

CUARTO.- En caso que el **USUARIO** haya solicitado la visita del personal de **MACWORSHOP** por motivos de falla en los equipos y este no se hiciese presente en un máximo de 24 horas hábiles en relación con el horario laboral de **MACWORKSHOP**, el mismo está facultado para descontar del pago de la mensualidad la suma de \$200.00MN por cada visita no asistida.

QUINTO.- NO involucrará el contrato de mantenimiento los siguientes casos:

1. Problemas derivados de instalaciones eléctricas inadecuadas y/o tormentas eléctricas, problemas derivados a inundaciones, goteras y/o derrame de líquidos, problemas derivados a caídas o golpes fuertes. Problemas derivados a intrusiones, robo o extravío de equipo de cómputo parcial o total. Cuando personas ajenas a **MACWORKSHOP** intenten reparar el equipo y/o hayan sido violados los sellos de garantía

Fallas provocadas por terceros; al intentar modificar el equipo, instalación incorrecta del equipo y/o refacciones, instalación realizada por personal ajeno a **MACWORKSHOP**.

Equipo dañado físicamente no será sustituido por **MACWORKSHOP** así como partes para computadoras portátiles y/o de escritorio, en caso que alguna refacción necesite ser sustituida, **MACWORKSHOP** cotizará las refacciones a precio de proveedor.

Daños causados por intervención de terceras personas en los equipos de cómputo.

Software o hardware incompatible con portales como: SAT, Banca electrónica, Software administrativo y/o de oficina, software para diseño, software para programación y derivados.

Soporte a correos institucionales, correos gratuitos, correos personales, dominios, y/u hospedaje de páginas web que no hayan sido adquiridos con **MACWORKSHOP**.

Respaldo y/o manejo de licencias de software no adquiridas con **MACWORKSHOP**.

Soporte a sistemas de red avanzados como lo son equipos NAS, Routers administrables, routers básicos, equipos CISCO y/o Intranet.

Soporte ante fallas de proveedor de internet, estas fallas deberán ser reportadas directamente con su proveedor de servicios de internet y/o telefonía.

SEXTO.- Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Veracruz, Ver., México y acuerdan someterse a la jurisdicción de sus tribunales. El presente contrato se suscribe en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de **MACWORKSHOP** y uno en poder del **USUARIO**.

SEPTIMO.- El presente contrato es semestral iniciando el día *–Indicar día, mes y año–* y concluyendo el día *–Indicar día, mes y año–*, no obstante se podrá poner término a la póliza dando aviso por medio escrito con 30 días de anticipación como mínimo a la contraparte y abonando los meses restantes al contrato semestral.

Quedando de acuerdo en lo anterior establecido se deposita nombre y firma de las partes involucradas.

Arq. Edgar Contreras Valdivia
MACWORKSHOP

“Nombre Representante”
USUARIO