

CAPÍTULO XI

ANÁLISIS DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

1. Partes generales de los contratos de compraventa y mantenimiento de bienes informáticos

- ◆ Encabezado
- ◆ Declaraciones
 - De “EL CLIENTE”
 - De “EL PROVEEDOR”
 - Conjuntas
- ◆ Cláusulas
- ◆ Firmas
 - De “EL CLIENTE”
 - De “EL PROVEEDOR”
- ◆ Anexos
 - Encabezado
 - Cuerpo
 - Firmas
 - De “EL CLIENTE”
 - De “EL PROVEEDOR”

A continuación se indican aspectos que podrían contemplar los puntos anteriores.

1.1. Encabezado

Se deberá indicar lo siguiente:

- Tipo de contrato por celebrar (Compraventa o Mantenimiento).
- Nombre o razón social de “EL CLIENTE” y como se le denominará en el contrato y anexos cuando se refiera a él; por simplicidad puede ser “EL CLIENTE”.
- Nombre de la persona que representará a “EL CLIENTE”.
- Nombre o razón social de “EL PROVEEDOR” y como se le denominará en el contrato y anexos cuando se refiera a él; por simplicidad puede ser “EL PROVEEDOR”.
- Nombre de la persona que representará a “EL PROVEEDOR”
- Se indicará al final del encabezado la siguiente leyenda: *Al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.*

1.2. Declaraciones

En éstas, tanto “EL CLIENTE” como “EL PROVEEDOR” declararán lo que a su juicio corresponda.

1.2.1. Declaraciones de “EL CLIENTE”

- Tipo de persona física, o
- Tipo de persona moral, indicando los datos asentados en su acta constitutiva, nombre del notario público, número de notaría y fecha del acta constitutiva de la empresa.
- Si es persona moral, quién es su representante legal y qué cargo desempeña en la empresa.
- Que está conforme en adquirir de “EL PROVEEDOR” los bienes o los servicios de mantenimiento a bienes informáticos, amparados por el presente contrato, en atención a las condiciones pactadas con dicha empresa.
- Domicilio de la persona física o moral.

1.2.2. Declaraciones de “EL PROVEEDOR”

- Tipo de persona física, o
- Tipo de persona moral, indicando los datos asentados en su acta constitutiva, nombre del notario público, número de notaría y fecha del acta constitutiva de la empresa.
- Si es persona moral, quién es su representante legal y qué cargo desempeña en la empresa.
- Si es persona moral, cuál es el objeto de la empresa (existe en el acta constitutiva); esto podría ser: que entre sus objetivos sociales está la venta y servicios de mantenimiento de equipos para el proceso y tabulación de datos e informes por sistema manual, mecánico, eléctrico, electrónico o por cualquier otro sistema.
- Que tiene la capacidad técnica, infraestructura y recursos para satisfacer las necesidades de “EL CLIENTE” y que conoce las especificaciones técnicas y de operación de los bienes informáticos que vende o a los que les prestará los servicios de mantenimiento objeto de este contrato.

- Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refieren los artículos trece y quince de la Ley Federal del Trabajo y, en consecuencia, es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución del objeto de este contrato, liberando a “EL CLIENTE” de cualquier responsabilidad laboral.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- Domicilio de la persona física o moral.

1.2.3. Declaraciones conjuntas

En esta parte se podrá poner el número que se desee de declaraciones conjuntas, se recomienda que sólo se establezca una sola, por ejemplo:

ÚNICA:

Que están de acuerdo en sujetar su compromiso a los términos y condiciones insertos en las cláusulas del presente contrato.

2. Posibles cláusulas para contratos de compraventa de bienes informáticos

Dependiendo de la importancia y el precio que tengan los bienes informáticos objeto del contrato, podrán especificarse todas o algunas de las cláusulas que a continuación se mencionan, en el entendido que podrán ser de menor o mayor extensión según lo acuerden las partes.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

En esta primera cláusula, se sugiere indicar que:

En los términos y condiciones del contrato, “EL PROVEEDOR” vende a “EL CLIENTE”, quien a su vez compra los bienes informáticos que se describen en el anexo B, incluyendo su instalación y los servicios mencionados en el propio anexo; queda entendido que éstos serán nuevos en su totalidad, que no han sido instalados con otro cliente anteriormente, y que provienen directamente de su planta. Asimismo, “EL PROVEEDOR” entregará a “EL CLIENTE”, junto con los bienes mencionados, la última versión del sistema operativo y “software” del equipo correspondiente en los términos indicados en el anexo C, sin cargo adicional y mediante la firma de las licencias respectivas. Si a la fecha de instalación hubiera desarrollado una versión más reciente del sistema operativo, se obliga a entregar esta última, en sustitución de la anterior, sin cargo alguno para “EL CLIENTE”, y mediante la firma de las licencias respectivas.

SEGUNDA. RELACIÓN DE ANEXOS.

Se relacionarán los anexos que forman parte integral del contrato, éstos podrían ser los siguientes:

1. Anexo A “Documentos legales de “EL PROVEEDOR”
2. Anexo B “Relación de los equipos y servicios, descripción y precio”
3. Anexo C “Relación del software incluido”
4. Anexo D “Resultados de las pruebas efectuadas en equipos de “EL PROVEEDOR” antes de la firma del contrato”
5. Anexo E “Centros de servicio de “EL PROVEEDOR””
6. Anexo F “Especificaciones técnicas para la preparación del *site* de instalación”
7. Anexo G “Especificaciones técnicas de los bienes objeto del contrato”
8. Anexo H “Calendario de eventos”
9. Anexo I “Capacitación”
10. Anexo J “Vigilantes de la ejecución de las actividades contractuales”
11. Anexo K “Glosario de términos”
12. Anexo L “Plan de instalación”
13. Anexo M “Certificaciones de “EL PROVEEDOR””
14. Anexo N “Términos y condiciones adicionales”

TERCERA. PRECIO CONVENIDO.

Se especificará el importe total de los bienes objeto del contrato, indicando el anexo en que se encuentra la relación detallada de éstos, y en caso de existir alguna condición general ésta deberá especificarse.

CUARTA. FORMA DE PAGO.

Se indicará en qué forma se cubrirá el importe de los bienes, ya sea en uno o varios pagos, podrá indicarse la cantidad total, o bien, los porcentajes respectivos; con objeto de que “EL CLIENTE” quede protegido, “EL PROVEEDOR” deberá entregar una fianza a favor de “EL CLIENTE” por la(s) cantidad(es) que reciba.

QUINTA. CONTRIBUCIONES FISCALES.

Se especificará que ambas partes cubrirán las contribuciones fiscales que les corresponda; es posible que “EL CLIENTE” esté exento de algunas contribuciones fiscales, si es una institución educativa o posiblemente una dependencia del gobierno.

SEXTA. PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

Se indicará que: “EL PROVEEDOR” indemnizará a “EL CLIENTE” de cualquier demanda en la que se alegue que cualesquiera de las marcas registradas de “EL PROVEEDOR” infringen cualesquiera marcas registradas, o que los bienes o cualquier parte de éstos constituyen una violación a cualquier patente, marca, derechos de autor, secreto industrial o propiedad intelectual registrada.

Los desarrollos o mejoras efectuados por “EL CLIENTE” con base en el software de “EL PROVEEDOR” no afectarán la propiedad de “EL PROVEEDOR” sobre las patentes u otros derechos de propiedad intelectual con respecto a dicho software original.

SÉPTIMA. PROPIEDAD DE LOS BIENES.

Se establecerá que: La propiedad de los bienes objeto del contrato se transferirá a “EL CLIENTE” una vez que éste los acepte, de conformidad con lo establecido en la cláusula DECIMOCTAVA. Quedando expresamente convenido que “EL PROVEEDOR” se reserva el dominio de los bienes a que se refiere el presente contrato, hasta que se le hubieren cubierto los pagos conforme lo previsto en la cláusula CUARTA.

OCTAVA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Deberá indicarse que: Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del contrato que resulte directa o indirectamente del caso fortuito o fuerza mayor (es conveniente que se considere la situación cambiaria de peso-dólar como una causa de fuerza mayor).

NOVENA. ENTREGA E INSTALACIÓN DE LOS BIENES.

Se señalará que: Los bienes serán entregados e instalados por “EL PROVEEDOR” en las instalaciones de “EL CLIENTE”, en el plazo que se acuerde a partir de la fecha de celebración del contrato; así mismo se indicará que “EL PROVEEDOR” proporcionará asesoría a “EL CLIENTE” respecto de las condiciones que deberá reunir el local para la instalación de los bienes objeto del contrato. Esta asesoría incluye asesoría a “EL CLIENTE” en materia de instalaciones, así como asistencia en lo referente a la planeación de la distribución de los bienes y a la preparación del local en sí. A solicitud de “EL CLIENTE”, este servicio incluirá además la participación del personal de “EL PROVEEDOR” en reuniones o juntas con otros proveedores, con empresas telefónicas o eléctricas.

Para este propósito, queda convenido que quedará a cargo de “EL CLIENTE” la realización de todos los trabajos requeridos para la preparación del sitio donde se instalarán los bienes, aplicando las especificaciones técnicas de “EL PROVEEDOR”, el cual aceptará por escrito ante “EL CLIENTE” que las instalaciones se encuentran en condiciones adecuadas conforme a sus especificaciones.

Cualquier alteración o modificación que se requiera en la preparación del sitio de instalación, causada por especificaciones incompletas o erróneas que haya proporcionado “EL PROVEEDOR” y que causen daños o gastos adicionales a “EL CLIENTE”, serán cubiertos por “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” será totalmente responsable de la instalación y puesta en servicio de los bienes objeto del contrato, y permitirá la participación del personal que “EL CLIENTE” asigne para tal efecto. Este personal participará bajo la instrucción y supervisión de “EL PROVEEDOR”.

DÉCIMA. TRANSPORTACIÓN.

En esta cláusula se mencionará que: La responsabilidad de la transportación de los bienes será de “EL PROVEEDOR”. Los gastos que se originen por concepto de fletes, maniobras y pólizas de seguros, desde la planta de “EL PROVEEDOR”, hasta las instalaciones de “EL CLIENTE”, serán cubiertos por “EL PROVEEDOR”, pero le serán reembolsados por “EL CLIENTE”, si así se conviene.

UNDÉCIMA. TIEMPO DE MÁQUINA PARA COMPILACIÓN Y PRUEBAS DE PROGRAMAS.

Aquí se indicará que: Antes de la instalación de los bienes, “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE”, sin costo adicional y de acuerdo con un programa definido por ambas partes, el tiempo de máquina necesario para hacer pruebas de programas.

Las pruebas de los programas de “EL CLIENTE” serán realizadas en una configuración compatible a la de los bienes objeto del contrato. Las pruebas podrán llevarse a cabo en las instalaciones de “EL PROVEEDOR”, o según lo acuerden las partes.

DUODÉCIMA. INFORMACIÓN TÉCNICA Y SOFTWARE.

Se especificará que: “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE”, en o antes de la fecha de instalación, el número de manuales de usuario aplicables, publicados oficialmente por “EL PROVEEDOR”, sin cargo adicional para “EL CLIENTE”.

Tales manuales serán proporcionados para uso interno de “EL CLIENTE” exclusivamente; también podrá especificarse que “EL CLIENTE” tendrá el derecho de reproducir dichos manuales, con la limitación antes indicada, sujeto a que en cada copia claramente se ostenten las leyendas de propiedad intelectual que aparecen en los manuales originales.

DECIMOTERCERA. PARTES Y REFACCIONES.

En esta cláusula deberá señalarse que: “EL PROVEEDOR” garantiza que durante un mínimo de años (4 ó 5 y hasta 10) a partir de la fecha de la aceptación de los bienes objeto del contrato, tendrá a disposición de “EL CLIENTE” las partes y refacciones que fueran necesarias para mantenerlos en condiciones adecuadas de funcionamiento.

Todas las partes y refacciones que se utilicen para el mantenimiento de los bienes deberán ser nuevas, en caso contrario, “EL PROVEEDOR” deberá notificarlo por escrito a “EL CLIENTE” y garantizará su funcionamiento como si fueran nuevas.

DECIMOCUARTA. CAPACITACIÓN.

Se indicará que: “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE” sus cursos de capacitación y entrenamiento para la operación de los bienes, en las instalaciones de “EL PROVEEDOR” o de “EL CLIENTE”, según se acuerde por ambas partes. Dentro del precio estipulado en este contrato queda incluida la capacitación hasta por el número de días/persona que se acuerde. Los gastos de viaje, transportación y hospedaje correrán por cuenta de “EL CLIENTE”.

DECIMOQUINTA. ASESORÍA TÉCNICA.

Se establecerá que: “EL PROVEEDOR” brindará asesoría técnica a “EL CLIENTE”, a solicitud de éste, para la realización de cualquier conexión o acoplamiento de los bienes objeto del contrato con otros bienes de marca de “EL PROVEEDOR” o con bienes de otros proveedores que tenga “EL CLIENTE”.

También podrá especificarse que: “EL PROVEEDOR” se compromete a efectuar dos (2) veces en el primer año y una (1) vez cada año en los subsecuentes tres (3) años (y hasta más años), auditorías independientes al hardware y al software, proporcionado por “EL PROVEEDOR”, de los bienes objeto del contrato, con personal capacitado para ello, entregando con anticipación un plan de trabajo y aceptando que personal de “EL CLIENTE” colabore. “EL PROVEEDOR” entregará a “EL CLIENTE” un reporte, dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación de cada auditoría, que describirá detalladamente los resultados de dichas auditorías.

DECIMOSEXTA. SEGUROS.

Esta cláusula indicará que: “EL PROVEEDOR” deberá contratar pólizas de seguro para garantizar la integridad de los bienes, desde su embarque hasta el site de “EL CLIENTE” y hasta haber cumplido con las pruebas de aceptación.

Los gastos que se eroguen por dicho concepto, serán cubiertos por “EL PROVEEDOR”, si así se acuerda por ambas partes, en caso contrario “EL CLIENTE” reembolsará a “EL PROVEEDOR” el importe de las primas de seguros, así como cualquier otro gasto relacionado a la contratación de las pólizas de seguro respectivas.

La vigencia de las pólizas de seguro contratadas por “EL PROVEEDOR” terminará al momento en que la propiedad de los bienes se transfiera a “EL CLIENTE”.

DECIMOSÉPTIMA. GARANTÍA.

En esta cláusula se especificará que: “EL PROVEEDOR” garantiza que en la fecha de terminación de la instalación de los bienes, éstos se encontrarán en óptimas condiciones de funcionamiento y se ajustarán a las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante. Si llegare a presentarse algún defecto, bien sea en los materiales o mano de obra respectivos, el cual resultare evidente dentro de un año contado a partir de la aceptación de los bienes por parte de “EL CLIENTE”, “EL PROVEEDOR” reparará o reemplazará los bienes defectuosos. La presente garantía no comprende fallas o descomposturas de los bienes por desgaste natural, negligencia por parte de “EL CLIENTE”, causas externas que afecten o dañen los bienes y el uso inadecuado de tales bienes por parte de “EL CLIENTE”.

DECIMOCTAVA. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DE LOS BIENES.

Deberá establecerse que: Ambas partes convienen en que los criterios que aplicarán para la realización de las pruebas de aceptación de los bienes objeto de este contrato serán los siguientes (por ejemplo):

1. Se considerará ***falla total*** de los bienes objeto de este contrato (hardware o software) cuando:
 - a) Falle una (1) o más de las unidades centrales de proceso (CPU),
 - b) Falle una (1) o más de las unidades de memoria principal o extendida (MAIN MEMORY o SSD MEMORY),
 - c) Falle uno (1) o más de los canales de entrada/salida (INPUT/OUTPUT CHANNELS),

- d) Fallen dos (2) o más de las unidades de disco,
 - e) Falle una (1) o más de las unidades de disco por un periodo mayor de cuatro (4) horas consecutivas durante horas y días hábiles o mayor de cinco (5) horas consecutivas durante horas y días no hábiles, o
 - f) Falle uno (1) o más productos de software y dicha falla impida el uso de dicho producto para la obtención de resultados por parte del usuario.
2. Los bienes se considerarán aceptados, previa notificación escrita por parte de “EL CLIENTE”, cuando dichos bienes hayan mantenido un nivel de disponibilidad acordado por ambas partes (se sugiere del 95% en adelante) durante los días que se acuerde (se sugiere de treinta días consecutivos o más), contados a partir de la fecha en que “EL PROVEEDOR” notifique por escrito a “EL CLIENTE” que ha concluido satisfactoriamente con la instalación de los bienes.
3. El nivel de disponibilidad se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$ND = \frac{TP}{TP + TF} \times 100$$

Donde: ND = Nivel de disponibilidad

TP = Número de horas de funcionamiento sin falla de los bienes, de acuerdo con lo estipulado en el punto (1) de esta cláusula.

TF = Número de horas de falla total de los bienes de acuerdo con lo estipulado en el punto (1) de esta cláusula.

4. Las cantidades TP y TF descritas no incluirán el tiempo requerido para proporcionar el mantenimiento preventivo, programado con anticipación por ambas partes.
5. Las cantidades TP y TF, descritas en el punto (3) de esta cláusula, no incluirán hasta dos (2) horas de tiempo de viaje del personal de “EL PROVEEDOR” en caso de que “EL PROVEEDOR” reciba aviso de la falla en los periodos en que “EL PROVEEDOR” no estuviere presente, en el sitio de instalación, el personal de mantenimiento correspondiente.
6. Las cantidades TP y TF, descritas en el punto (3) de esta cláusula, no incluirán los tiempos de fallas debidas a causas externas a los bienes (por ejemplo, fallas en el suministro de energía eléctrica).

7. La cantidad TF, descrita en el punto (3) de esta cláusula, será medida desde el momento en que se avise a “EL PROVEEDOR” la existencia de la falla y hasta que los bienes sean devueltos a “EL CLIENTE” en condiciones óptimas de funcionamiento. En caso que los bienes no sean puestos a disposición de “EL PROVEEDOR” para su pronta reparación, se restará de TF el tiempo que “EL CLIENTE” tarde en ponerlos a disposición de “EL PROVEEDOR”.
8. “EL PROVEEDOR” notificará por escrito a “EL CLIENTE”, antes o en la fecha de terminación de la instalación, que los bienes han sido instalados y están listos para dar inicio al periodo de aceptación. Para proceder a la notificación aquí indicada, “EL PROVEEDOR” deberá haber terminado todas las pruebas y diagnósticos que juzgue convenientes para poder certificar que los bienes están listos para iniciar el período de aceptación.
9. En caso de que los bienes no mantengan el mencionado nivel de disponibilidad durante los primeros treinta y cinco (35) días consecutivos, la prueba continuará sobre bases diarias hasta que el nivel de disponibilidad sea mantenido durante un total de treinta y cinco (35) días consecutivos.
10. Los treinta y cinco (35) días consecutivos arriba mencionados deberán ser alcanzados, como máximo, en un plazo igual al transcurrido entre la fecha de la firma del contrato y la fecha de notificación por parte de “EL PROVEEDOR” que ha concluido satisfactoriamente con la instalación de los bienes objeto de este contrato.
11. Si transcurrido el plazo arriba mencionado, los bienes no mantienen el nivel de disponibilidad establecido en esta cláusula, “EL CLIENTE” notificará por escrito a “EL PROVEEDOR” el rechazo de los bienes y aplicará lo que se establezca en las cláusulas DECIMONOVENA, VIGÉSIMA y VIGESIMOPRIMERA.

Si por alguna causa existiera desacuerdo entre las partes en lo relativo a la conclusión exitosa del periodo de aceptación, las partes se someterán al peritaje de un tercero en discordia quien dictaminará si los bienes han cumplido o no con lo dispuesto en esta cláusula. Para este caso, “EL CLIENTE” y “EL PROVEEDOR” convendrán en designar por mutuo acuerdo dicho perito tercero en discordia, quien deberá ser independiente de las partes, de reconocido prestigio internacional y cuyos conocimientos técnicos lo acrediten para realizar el mencionado peritaje.

DECIMONOVENA. FIANZAS.

En esta cláusula se especificará que: “EL PROVEEDOR” otorgará a favor de “EL CLIENTE”, simultáneamente a la entrega por parte de este último de cada uno de los pagos señalados en la cláusula CUARTA, una fianza por el cien por ciento (100%) (en la moneda en que se haya definido el precio de los bienes) de la cantidad que en cada caso reciba, a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el contrato le impone.

Las fianzas deberán ser otorgadas por institución mexicana legalmente autorizada, a favor y a satisfacción de “EL CLIENTE”.

Cada una de las pólizas respectivas deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- A) Que la fianza se otorga en los términos de este contrato,
- B) Que se mantendrá en vigor hasta un año después de la aceptación de los bienes.
- C) Que no podrá ser cancelada sin la conformidad de “EL CLIENTE”, y
- D) Que la institución afianzadora acepta lo preceptuado en el artículo 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

Las fianzas solamente se liberarán cuando “EL PROVEEDOR” haya cumplido con las obligaciones que se deriven del contrato.

VIGÉSIMA. RESCISIÓN.

En esta cláusula podrá mencionarse que: En caso de incumplimiento, la parte afectada podrá rescindir administrativamente el presente contrato, o bien, exigir su cumplimiento forzoso, y en cualquier caso reclamar el pago de los daños y perjuicios correspondientes.

- A. Las partes podrán convenir en que “EL CLIENTE” podrá ejercitar los derechos otorgados en el párrafo anterior, en los siguientes casos:
 - a) Por incumplimiento de “EL PROVEEDOR” al otorgamiento de las fianzas.
 - b) Si “EL PROVEEDOR” no entregare, por causas distintas a las contenidas en la cláusula OCTAVA, dentro del plazo señalado en la cláusula NOVENA y en las condiciones pactadas, los bienes amparados por el presente contrato.
 - c) Si “EL PROVEEDOR” no realizare, por causa no imputable a “EL CLIENTE”, la instalación de los bienes en las condiciones y términos pactados.
 - d) Si “EL PROVEEDOR” suspendiere injustificadamente o no realizare la instalación de los bienes con personal competente.

- e) Si la calidad de los bienes o su instalación no respondiere a las especificaciones convenidas.
 - f) Si “EL PROVEEDOR” no otorgare las facilidades o datos necesarios para la inspección, vigilancia o supervisión de la instalación de los bienes.
 - g) Si “EL PROVEEDOR” no atendiere a las recomendaciones que “EL CLIENTE” le hubiera formulado por escrito, relacionadas con el objeto del contrato.
 - h) Si “EL PROVEEDOR” cedere, traspasare, o en cualquier forma enajenare, total o parcialmente, los derechos y obligaciones de este contrato.
 - i) Si “EL PROVEEDOR” fuere declarado en estado de quiebra o suspensión de pagos por autoridad competente, y
 - j) En los demás casos señalados por este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL PROVEEDOR” o a su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto en el presente contrato.
- B. También podría mencionarse que: Las partes convendrán en que “EL PROVEEDOR” podrá ejercitar los derechos otorgados en el primer párrafo de esta cláusula en los siguientes casos:
- a) Si “EL CLIENTE” no cubriere sus obligaciones económicas conforme a lo pactado.
 - b) Si “EL CLIENTE” una vez transcurridos los plazos indicados en la cláusula VIGESIMOCTAVA, no tuviere acondicionado el sitio donde habrán de instalarse los bienes amparados por este contrato.
 - c) Si “EL CLIENTE” de manera injustificada, se rehusare a la aceptación de los bienes, y
 - d) En los demás casos señalados en este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL CLIENTE” o su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto por este contrato.

VIGESIMOPRIMERA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.

En esta cláusula podrá indicarse que: Si se actualiza una o varias hipótesis de las previstas en la cláusula anterior, la parte afectada requerirá por escrito a la otra para que, dentro de un término de treinta (30) días naturales a partir de la comunicación, sea subsanada la deficiencia; si al final de dicho término no se cumpliere satisfactoriamente con el requerimiento, la parte afectada podrá ejercitar los derechos señalados en la cláusula de referencia, según opte por la ejecución forzada o la rescisión.

Si se optare por la rescisión, la parte afectada comunicará por escrito a la otra parte su decisión, en el entendido que el presente contrato se tendrá por rescindido a partir de la notificación correspondiente.

Cuando fuere “EL CLIENTE” quien diere por rescindido el contrato, hará efectivas las fianzas a que se refiere la cláusula DECIMONOVENA, sin perjuicio de reclamar los daños y perjuicios correspondientes.

VIGESIMOSEGUNDA. VIGILANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONTRACTUALES.
Es conveniente que en esta cláusula se especifique que: Las partes convienen en que, a partir de la firma del contrato, nombrará cada una un representante, quien será el responsable de vigilar la ejecución y cumplimiento del contrato y cuyos datos aparecen en el anexo J.

Tales representantes tendrán a su cargo la comunicación regular entre las partes para todos los efectos de este contrato, y coordinarán, entre otras, las actividades previas a la instalación de los bienes y las relacionadas con el desarrollo de las pruebas de aceptación, incluyendo las notificaciones correspondientes al aceptarse los bienes y todas aquellas que se juzguen necesarias durante el término del contrato. Las partes podrán nombrar sustitutos, previo aviso escrito a la otra parte, con treinta (30) días de anticipación.

Ambas partes mantendrán los registros necesarios de las actividades realizadas en cumplimiento del contrato.

La coordinación de la producción de los reportes mencionados y la celebración de las reuniones indicadas en los párrafos anteriores, quedará bajo la responsabilidad de los representantes designados de acuerdo al párrafo primero de esta cláusula, quienes también serán responsables de la elaboración de las minutas de las reuniones que realicen.

VIGESIMOTERCERA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

Aquí se especificará que el contrato, incluyendo sus anexos, constituye el acuerdo entre las partes en relación con el objeto de éste y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita, anteriores a la firma del presente instrumento.

Las partes manifiestan que en la celebración del contrato no ha habido error, dolo, lesión, mala fe ni vicio alguno del consentimiento, por lo que renuncian a cualquier acción derivada de lo anterior.

VIGESIMOCUARTA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

En todo contrato deberá especificarse la legislación aplicable, que puede ser de alguna de las entidades federativas del país, indicando que: Ambas partes convienen en que el contrato queda regido y será interpretado de conformidad con las disposiciones conducentes del Código Civil para alguna de las entidades federativas del país en materia común, y si es el caso para toda la república en materia federal.

Para el caso de controversia en relación con la interpretación o cumplimiento del contrato, las partes se someterán a la jurisdicción de los Tribunales de la Federación en la ciudad de México, renunciando expresamente a la jurisdicción y competencia que pudiere corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

VIGESIMOQUINTA. REUBICACIÓN DE LOS BIENES.

Es conveniente que se utilice esta cláusula cuando se piense que pueda existir una futura reubicación de los bienes objeto del contrato y podrá mencionarse que: Para la reubicación de los bienes, excepción hecha de aquella que en forma temporal deba efectuarse para prevenir su daño o destrucción, se requerirá en todo caso el previo consentimiento por escrito de “EL PROVEEDOR”. La violación a lo aquí estipulado producirá que las garantías otorgadas por “EL PROVEEDOR” en los términos del contrato queden nulificadas y no produzcan efecto legal alguno. “EL PROVEEDOR” no podrá objetar la reubicación, sino en el caso de que ésta ocasione perjuicios a la empresa en lo tocante a las garantías otorgadas, o cuando se violen las disposiciones invocadas por cuanto hace a la reubicación de los bienes. En todo caso, quedará a cargo de “EL PROVEEDOR” acreditar ante “EL CLIENTE” la procedencia de su objeción.

VIGESIMOSEXTA. CONFIDENCIALIDAD.

En el supuesto de que las partes consideren que existirá información confidencial se sugiere lo siguiente:

Como consecuencia del contrato, cada una de las partes podrá tener acceso o recibir información confidencial de la otra. Para tales efectos, la parte que tenga acceso o reciba dicha información confidencial, se considerará como “EL CONFIDENTE” y la parte que proporcione dicha información se considerará como “EL INFORMANTE”. Por lo tanto, queda convenido que cuando alguna información escrita se transmita a la otra parte y se identifique como confidencial, secreta o similar, “EL CONFIDENTE” guardará en confidencialidad tal información con el mismo cuidado que ella emplearía con relación a la información confidencial de su propiedad y se obliga a no divulgar en forma alguna a terceros tal información confidencial, salvo que medie previa autorización por escrito en ese sentido.

Las obligaciones de confidencialidad y no divulgación a que se refiere esta cláusula, resultan obligatorias para las partes y prevalecerán en plena vigencia por un plazo que acuerden ambas partes, contados a partir de la fecha en que tal información confidencial sea recibida.

No obstante lo anteriormente dispuesto, la obligación de confidencialidad aquí prevista, no ampara cualquier información que:

- 1) Sea divulgada a terceros por “EL INFORMANTE” sin ninguna restricción en su divulgación;
- 2) Haya sido desarrollada en forma independiente por “EL CONFIDENTE”, sin que hubiera violado ninguna de las obligaciones de confidencialidad que le impone el contrato;
- 3) La información correspondiente se vuelva o sea del dominio público;
- 4) Sea legítimamente obtenida por “EL CONFIDENTE” de parte de terceros sin restricción alguna, o
- 5) Se encuentre en legítima posesión de “EL CONFIDENTE” al momento en que sea divulgada por parte de “EL INFORMANTE”.

El software y demás documentación relacionada de “EL PROVEEDOR”, se encuentran adicionalmente protegidos según los términos y condiciones de la licencia de software que al respecto celebran las partes.

VIGESIMOSÉPTIMA. DERECHO DE COMODATO EN FAVOR DE “EL PROVEEDOR”.

En ocasiones es posible que pueda establecerse que: “EL PROVEEDOR” pueda usar los bienes objeto del contrato durante un tiempo determinado en consideración al precio que ambas partes hubieren convenido para la adquisición de los bienes amparados por el contrato, para lo cual podría indicarse, por ejemplo, que:

Queda expresamente estipulado que “EL CLIENTE” concederá a “EL PROVEEDOR” el derecho de usar a título de *comodato* el porcentaje que convengan ambas partes del tiempo de máquina de los bienes objeto del contrato, así como el almacenamiento correspondiente y adecuado en las unidades de disco que no sobrepasará el porcentaje acordado por ambas partes de la capacidad total instalada, aplicable durante el tiempo en que los bienes se encuentren instalados y funcionando con “EL CLIENTE”.

Así también podrá indicarse que: “EL PROVEEDOR” limitará la utilización de su tiempo de máquina a no más de veinticuatro (24) horas en un plazo de diez (10) días, y a no más de diez (10) horas consecutivas en un período de veinticuatro (24) horas.

Adicionalmente, “EL PROVEEDOR” programará la utilización de su tiempo de máquina, de tal manera que transcurra un mínimo de 6 horas entre uno y otro período de utilización por parte de “EL PROVEEDOR”, mensual y no acumulable.

Durante el primer año transcurrido a partir de la fecha de aceptación de los bienes, “EL PROVEEDOR” pondrá mensualmente a disposición de “EL CLIENTE” su tiempo de máquina en la medida en que sea necesario para asegurar que “EL CLIENTE” obtenga o supere el porcentaje acordado (punto 2. de la cláusula DECIMOCTAVA) del nivel de eficiencia del sistema durante el referido período de un año.

“EL PROVEEDOR” limitará la utilización de su tiempo de máquina a: *benchmarking* demostraciones u otras actividades no lucrativas, y no podrá de ninguna forma comprometer los derechos ni los fines de “EL CLIENTE”.

La violación de “EL PROVEEDOR” a las limitaciones señaladas en esta cláusula, facultará a “EL CLIENTE” a cancelar definitivamente el derecho de “EL PROVEEDOR” al uso de los bienes. “EL CLIENTE” previa acreditación de la violación, notificará por escrito a “EL PROVEEDOR” de la cancelación correspondiente.

“EL PROVEEDOR” se obliga a subsanar los daños y perjuicios que en su momento cause en relación al comodato concedido en su beneficio.

VIGESIMOCTAVA. INCUMPLIMIENTO DE “EL CLIENTE” EN LAS FECHAS DE TERMINACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL SITIO DE INSTALACIÓN.

Dependiendo del tamaño de la instalación es prudente que se especifique que: Si después de cierto tiempo (de 90 a 180 días) de la firma del contrato, por causas imputables a “EL CLIENTE”, no estuviere preparado el sitio donde “EL PROVEEDOR” va a instalar los bienes objeto del contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas de instalación indicadas en el anexo F, “EL PROVEEDOR” otorgará a “EL CLIENTE” un plazo adicional (puede ser de 30 días) para que éste concluya la preparación del sitio de instalación.

Adicionalmente al plazo indicado en el primer párrafo de esta cláusula, “EL PROVEEDOR” otorgará a “EL CLIENTE” un plazo extra (15 días) para que éste concluya la preparación del sitio de instalación. Así también se podrá especificar que: Sin embargo, por cada día que transcurra dentro del plazo extra de quince días indicado en este párrafo, se restará un (1) día de los convenidos del periodo de aceptación.

Si por causas imputables a “EL CLIENTE”, llegaren a transcurrir los plazos adicional y extra indicados en esta cláusula sin que el sitio de instalación quede debidamente preparado, “EL PROVEEDOR” podrá optar por:

- a) Exigir que “EL CLIENTE” cubra el monto de uno de los pagos indicado en la cláusula CUARTA, renunciando “EL PROVEEDOR” al derecho establecido en el inciso b) de este párrafo, o
- b) Rescindir el presente contrato de acuerdo con lo establecido en las cláusulas VIGÉSIMA y VIGESIMOPRIMERA.

VIGESIMONOVENA. INCUMPLIMIENTO DE “EL PROVEEDOR” EN LAS FECHAS DE TERMINACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LOS BIENES.

Es prudente que se especifique que: Si por causas imputables a “EL PROVEEDOR”, la instalación de los bienes objeto de este contrato no se hubiera concluido en la fecha estipulada en los anexos H y L, “EL CLIENTE” podrá otorgar a “EL PROVEEDOR” un plazo adicional (podrían ser 30 días) para que éste concluya la instalación. Adicionalmente al plazo indicado en el primer párrafo de esta cláusula, “EL CLIENTE” podrá otorgar a “EL PROVEEDOR” un plazo extra para que éste concluya la instalación. Es conveniente también especificar que: Sin embargo, por cada día que transcurra dentro del plazo extra indicado en este párrafo, se sumará un (1) día a los días estipulados del periodo de aceptación, o posiblemente una pena monetaria en cierto porcentaje del precio de los bienes objeto del contrato.

Así también podrá indicarse que: Si por causas imputables a “EL PROVEEDOR”, llegaren a transcurrir los plazos adicional y extra indicados en esta cláusula sin que la instalación quede debidamente concluida, “EL CLIENTE” podrá rescindir el presente contrato de acuerdo con lo establecido en las cláusulas DECIMONOVENA, VIGÉSIMA y VIGESIMOPRIMERA.

TRIGÉSIMA. PERMANENCIA EN EL PAÍS.

Desafortunadamente existen algunas empresas que sólo se establecen en un país para cierta venta en particular, por lo que se sugiere que para tranquilidad de “EL CLIENTE” exista esta cláusula con lo siguiente:

“EL PROVEEDOR”, con objeto de cumplir con lo estipulado en la cláusula DECIMOTERCERA, se obliga a establecer durante un periodo de diez (10) años a partir de la firma de este contrato, los canales de comunicación necesarios con “EL CLIENTE” para el adecuado abastecimiento de partes, refacciones y servicios que se requieran para mantener los bienes objeto del contrato en óptimas condiciones de funcionamiento.

TRIGESIMOPRIMERA. RESPONSABILIDAD PATRONAL.

A fin de evitar problemas laborales, se recomienda que en esta cláusula se establezca que:

Las partes convienen en que el personal aportado por cada una para la realización del contrato; su dependencia exclusiva será con aquella parte que lo empleó, por ende asumirán su responsabilidad por este concepto y en ningún caso podrán ser considerados como “patrones sustitutos”.

Así también que: “EL CLIENTE” podrá solicitar a “EL PROVEEDOR”, por causas justificadas, el cambio o sustitución del personal que “EL PROVEEDOR” asigne para el cumplimiento del contrato. En este caso, “EL PROVEEDOR” se obliga a sustituir a dicho personal.

TRIGESIMOSEGUNDA. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.

Con objeto de que se proteja a la empresa o institución que está adquiriendo bienes informáticos, se sugiere para esta cláusula el que se especifique que:

“EL PROVEEDOR” será responsable de los daños y perjuicios que cause a “EL CLIENTE” o a terceros con motivo del contrato en los términos del artículo 2117 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común, y para toda la república en materia federal, cuando:

- a) Los daños y perjuicios resulten de su incumplimiento a los términos y condiciones del contrato.
- b) Los daños y perjuicios resulten de su inobservancia a los requerimientos que “EL CLIENTE” le haya dado por escrito, relacionados con sus obligaciones conforme al presente contrato.
- c) Los daños y perjuicios resulten de actos u omisiones imputables a “EL PROVEEDOR” o a el personal que emplee.

La responsabilidad a cargo de “EL PROVEEDOR”, por cuanto hace a sus obligaciones como vendedor, comprenderá el pago de daños y perjuicios, hasta por el monto del precio pactado en la cláusula TERCERA.

TRIGESIMOTERCERA. REGISTRO.

Con objeto de que el contrato tenga la validez jurídica necesaria en caso de algún conflicto, éste deberá registrarse ante las instancias respectivas.

2.1. Firmas del contrato

Al finalizar el clausulado del contrato, se especificará el número de tantos (o copias) del contrato que se firmarán, así como el lugar y la fecha en que se firma, y a continuación aparecerán los nombres de las personas, su cargo y lugar para las firmas respectivas autorizadas, tanto por “EL CLIENTE” como por “EL PROVEEDOR”.

- De “EL CLIENTE”

Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL CLIENTE” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

- De “EL PROVEEDOR”

Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL PROVEEDOR” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

3. Algunos aspectos de los anexos para contratos de compraventa de bienes informáticos

Los anexos al contrato forman parte integral de éste, y el contenido de ellos será definido por los contratantes.

Los elementos que conforman un anexo son:

- ◆ Encabezado

En esta parte se indicará el tipo y número de contrato al que pertenece, el número o letra y nombre del anexo.

- ◆ Cuerpo

Todos los puntos que ambas partes estipulen.

◆ Firmas

Al finalizar el cuerpo del anexo se especificará el número de tantos (o copias) del mismo anexo que se firmarán, así como el lugar y la fecha en que se firma, y a continuación aparecerán los nombres de las personas, su cargo y lugar para las firmas respectivas autorizadas, tanto por “EL CLIENTE” como por “EL PROVEEDOR”.

- Firmas de “EL CLIENTE”
Las que se especifiquen al final del contrato.
- Firmas de “EL PROVEEDOR”
Las que se especifiquen al final del contrato.

En el punto 2, Cláusulas para contratos de compraventa de bienes informáticos, cláusula SEGUNDA, RELACIÓN DE ANEXOS, se indican los nombres de algunos de los anexos; como podrá observarse, los nombres deberán indicar lo fundamental del cuerpo del anexo, desde luego que no es obligatorio que un contrato contenga todos los anexos que se indican, ya que los contratantes podrán adicionar otros o suprimir algunos; así también es posible que alguno de los anexos no se utilice, pero pueden incluirse, poniendo en el cuerpo del anexo, por ejemplo, en el anexo N, la siguiente leyenda:

Anexo N
“Términos y condiciones adicionales”

Para los fines de este contrato este anexo N, *no opera*.

Nota: Es conveniente aclarar que este anexo puede ser muy utilizado, sobre todo cuando se desee hacer alguna aclaración a una de las cláusulas del contrato.

En cuanto al anexo A, “Documentos legales de “EL PROVEEDOR””, si el contrato se realiza con una empresa extranjera deberá anexarse, por ejemplo, la siguiente documentación:

- *Certificate of Incorporation*, más sus enmiendas.
- Traducción legalizada al español del referido Certificado de Constitución con las enmiendas respectivas.
- By Laws correspondientes.
- Traducción legalizada de los Estatutos señalados.
- Poder notarial del Sr. _____
- Traducción legalizada del poder notarial señalado.

Si el contrato se realiza con una persona moral (empresa nacional) deberá anexarse, la siguiente documentación:

- Copia del acta constitutiva de la empresa proveedora, en la cual deberá aparecer el número de registro ante el Registro Público de Comercio.
- Copia de la forma fiscal mediante la cual se solicitó el alta de la empresa proveedora ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Copia de la cédula fiscal de la empresa proveedora.
- Poder notarial del representante legal de la empresa proveedora.

Si el contrato se realiza con una persona física deberá anexarse, la siguiente documentación:

- Copia de la forma fiscal mediante la cual se solicitó el alta de la persona física ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Copia de la cédula fiscal de la persona física.

4. Posibles cláusulas para contratos de mantenimiento de bienes informáticos

Dependiendo de la importancia y el precio que tengan los bienes informáticos objeto del contrato, podrán especificarse todas o algunas de las cláusulas que a continuación se mencionan, en el entendido que podrán ser de menor o mayor extensión según lo acuerden las partes.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

En esta primera cláusula se sugiere que se indique que:

En los términos y condiciones de este contrato, “EL PROVEEDOR” proporcionará en beneficio de “EL CLIENTE” los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, a los bienes señalados en el anexo A del presente contrato, a efecto de conservarlos en óptimas condiciones de funcionamiento, y de conformidad con lo previsto en el presente contrato y los documentos anexos, los cuales debidamente firmados por las partes quedan agregados al contrato.

Los servicios contratados incluyen: actualizaciones de ingeniería, mano de obra, como también todos los ajustes, reemplazos de partes y refacciones y la instalación de todo ello en los bienes especificados en el anexo A, y demás necesarios para la prestación de los servicios a efecto de mantener los bienes en óptimas condiciones de funcionamiento. Así mismo, “EL PROVEEDOR” suministrará servicios educacionales y de soporte, respecto de dichos bienes, a solicitud de “EL CLIENTE”.

SEGUNDA. RELACIÓN DE ANEXOS.

Los anexos que son parte integrante de este contrato, son los que a continuación se listan:

1. Anexo A “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.
2. Anexo B “Relación del programa de apoyo para los servicios de mantenimiento y documentación para desarrollar los mantenimientos preventivos y correctivos”.
3. Anexo C “Especificaciones para la prestación del mantenimiento mixto”.
4. Anexo D “Glosario de términos”.
5. Anexo E “Centros de servicio de “EL PROVEEDOR””.
6. Anexo F “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”.
7. Anexo G “Relación de cursos”.
8. Anexo H “Términos y condiciones adicionales”.

El anexo C, “Especificaciones para la prestación del mantenimiento mixto” será aplicable sólo en caso de que se suministre mantenimiento mixto.

Las modificaciones que lleguen a hacerse a los anexos correspondientes, serán de común acuerdo entre las partes.

TERCERA. PRECIO CONVENIDO.

Se especificará el importe mensual de los servicios de mantenimiento a los bienes objeto del contrato, indicando el anexo en que se encuentra la relación detallada de éstos, y en caso de existir alguna condición general, ésta deberá especificarse.

El precio mensual convenido para el pago de los servicios objeto de este contrato, en moneda nacional, incluyendo descuentos, importa la cantidad de: \$ _____ (CANTIDAD CON LETRA) y la cantidad adicional de \$ _____ (CANTIDAD CON LETRA) correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, lo que importa un costo total por los Servicios de Mantenimiento objeto de este contrato de \$ _____ (CANTIDAD CON LETRA).

Dicho precio se establece en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.

Dado el carácter de institución educativa que tiene “EL CLIENTE”, “EL PROVEEDOR” se compromete a aplicar un descuento, de por lo menos, el X % en la facturación mensual, respecto a los precios recomendados por la corporación extranjera a “EL PROVEEDOR”, los cuales se establecen en el anexo A “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.

CUARTA. FORMA DE PAGO.

“EL CLIENTE” se obliga a pagar las facturas que amparen los servicios de mantenimiento, objeto de este contrato, y que le sean entregadas por “EL PROVEEDOR”, conforme al procedimiento que normalmente utilice “EL CLIENTE”, de acuerdo con las disposiciones aplicables.

Los pagos por concepto de servicios de mantenimiento, según la cobertura contratada, deberán ser por periodos mensuales vencidos.

Los cargos por concepto de servicios de mantenimiento emergente y extraordinarios, fuera de la cobertura contratada, se cuantificarán por lapsos previamente definidos, desglosando en las facturas los importes correspondientes y éstas se pagarán por periodos vencidos.

QUINTA. CONTRIBUCIONES FISCALES.

Se especificará que ambas partes cubrirán las contribuciones fiscales que les corresponda, es posible que “EL CLIENTE” esté exento de algunas contribuciones fiscales si es una institución educativa o posiblemente una dependencia del gobierno.

En el supuesto de que “EL CLIENTE” no pudiere eximirse del pago del Impuesto al Valor Agregado, a consecuencia de las disposiciones fiscales mexicanas, éste correrá a su cargo.

SEXTA. DURACIÓN Y PRÓRROGA.

El presente contrato tendrá una duración de doce (12) meses; sin embargo, “EL CLIENTE” tendrá la facultad de terminarlo en todo momento, notificando por escrito a “EL PROVEEDOR” con 30 días de anticipación.

“EL CLIENTE” podrá optar por prorrogar una o varias veces los servicios de mantenimiento de todos o cualquier dispositivo de los especificados en el anexo A, tal elección podrá efectuarse ya sea:

- a) Treinta (30) días antes de que termine el contrato; o
- b) Treinta (30) días antes de que termine la prórroga.

De la misma manera, “EL CLIENTE” podrá, en el momento que lo desee, disminuir o aumentar la cobertura de los servicios de mantenimiento de todos o cualquier equipo o subsistema, tales como: subsistemas de unidades de cinta magnética, subsistemas de discos magnéticos, subsistemas de impresoras, subsistema de telecomunicaciones u otros de los especificados en el anexo A, para lo cual deberá notificarlo a “EL PROVEEDOR” con treinta (30) días de anticipación.

En caso de que se lleve a cabo la prórroga de acuerdo con lo anteriormente señalado, las partes acordarán las modificaciones al anexo A; observando lo establecido en la cláusula TERCERA. PRECIO CONVENIDO.

En el caso de instituciones gubernamentales puede considerarse que: “EL CLIENTE” podrá dar por terminado el presente contrato anticipadamente, cuando concurren razones de interés general, conforme a la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas.

SÉPTIMA. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

Es posible que “EL CLIENTE” pueda donar o ceder en comodato sus bienes informáticos objeto de los servicios de mantenimiento, en dado caso esta cláusula podría quedar como:

“EL CLIENTE” podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, siempre y cuando lo notifique por escrito a “EL PROVEEDOR” con treinta (30) días de anticipación.

OCTAVA. PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

“EL PROVEEDOR” indemnizará a “EL CLIENTE” de cualquier demanda en la que se alegue que cualesquiera de las marcas registradas de “EL PROVEEDOR” infringen cualesquiera marcas registradas en los Estados Unidos de América o en la república mexicana, o que los bienes o cualquier parte de éstos que emplee para reemplazo o mantenerlos en términos de este contrato, constituyen una violación a cualquier patente, marca, derecho de autor, secreto industrial o propiedad intelectual registrada en los Estados Unidos de América o en la república mexicana. Lo anterior queda sujeto a que “EL CLIENTE” notifique a “EL PROVEEDOR”, en un plazo que no exceda de tres (3) días contados a partir de la notificación judicial o administrativa correspondiente, de la existencia de cualesquiera demandas o reclamaciones relacionadas con lo anterior.

Si el uso de los bienes o cualesquiera de sus partes queda restringido o prohibido por mandato judicial o de autoridad competente, “EL PROVEEDOR” a su propio costo, podrá optar por:

- a) Procurar para “EL CLIENTE” el derecho de continuar usando los bienes o las partes que se alegue son causa de infracción.
- b) Reemplazarlos con bienes o partes que no se encuentren infringiendo, o
- c) Modificar dichos bienes o partes en tal forma, que ya no den causa a la infracción.

Si transcurridos treinta (30) días a partir de la restricción o prohibición correspondiente no hubiere sido subsanada la violación, “EL CLIENTE” quedará facultado para dar por rescindido el presente contrato sin responsabilidad de su parte, observándose en dicho supuesto lo previsto en las cláusulas VIGESIMOCUARTA, VIGESIMOQUINTA y VIGESIMOSEXTA del presente instrumento.

Si se llegara a prohibir el uso de cualquiera de los servicios, técnicas o productos de los que se vale “EL PROVEEDOR” para el cumplimiento de este contrato, por constituir una violación en materia de patentes o derechos de autor, “EL PROVEEDOR” a elección de “EL CLIENTE” y a costa de “EL PROVEEDOR”, deberá reemplazar o modificar los servicios, técnicas o productos, de tal manera que ya no constituyan una violación. En este supuesto, “EL CLIENTE” no tendrá obligación de pagar cualquier cargo.

“EL CLIENTE” tendrá absoluta propiedad de todas las patentes o derechos de autor sobre procedimientos o programas inventados o desarrollados por cuenta propia o como resultado de la utilización de los bienes comprados a “EL PROVEEDOR”, aunque éste hubiese suministrado servicios de apoyo técnico en los términos de este contrato a “EL CLIENTE”; por lo tanto, “EL PROVEEDOR” no podrá utilizarlos en los Estados Unidos Mexicanos ni en el extranjero sin el consentimiento previo y por escrito de “EL CLIENTE”.

“EL PROVEEDOR” no podrá utilizar ningún programa de mantenimiento desarrollado o inventado por “EL CLIENTE” o a costa de éste, sin su consentimiento por escrito; así mismo, “EL PROVEEDOR” no tendrá acceso a la información contenida en los equipos objeto del presente contrato, a excepción de los programas de computadora (software) de su propiedad; al respecto “EL PROVEEDOR” se sujetará a las siguientes disposiciones:

- a) No podrá copiar, duplicar o transferir información propiedad de “EL CLIENTE”, mediante ningún modo electrónico, óptico, de reprografía, etc.; a menos que sea indispensable para llevar a cabo los servicios de mantenimiento y que medie una autorización escrita por “EL CLIENTE” y siempre que esto se lleve a cabo en presencia de personal de “EL CLIENTE” autorizado por escrito para ese efecto.
- b) No podrá copiar ningún programa fuente u objeto, ni el sistema lógico de los programas propiedad de “EL CLIENTE”.
- c) El incurrir en cualquiera de los supuestos anteriores, será sancionado con la rescisión del presente contrato, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

“EL CLIENTE” está consciente de que los servicios de mantenimiento proporcionados por “EL PROVEEDOR” podrán extenderse hasta que “EL CLIENTE” autorice, por escrito, que su información pueda ser copiada o transferida por “EL PROVEEDOR”, bajo la supervisión de personal de “EL CLIENTE”, y asume esta responsabilidad. El tiempo que se tarde “EL CLIENTE” para emitir su autorización no se contabilizará para la determinación del nivel de disponibilidad de los equipos según lo especificado en la cláusula DECIMOSEXTA.

NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte directa o indirectamente del caso fortuito o fuerza mayor. A este respecto, se conviene que en el caso de que las partes prevean la posibilidad de advenimiento de un caso fortuito o de fuerza mayor, que pudiere ser causa de impedimento para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, deberán de inmediato notificarlo por escrito a la otra parte, informando el tiempo estimado de duración de tal evento, debiendo ambas partes por mutuo acuerdo tomar las medidas necesarias para evitar perjuicios mutuos y a terceros.

DÉCIMA. CERTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO.

A la terminación del servicio de mantenimiento, objeto de este contrato y de cada una de sus prórrogas, “EL PROVEEDOR” expedirá a “EL CLIENTE” un certificado escrito que garantice que los bienes objeto del mantenimiento califican para los servicios de mantenimiento que puedan ser proporcionados por “EL PROVEEDOR” mismo u otro proveedor, así como una bitácora de cada uno de los equipos, en donde se indiquen todos los servicios y cambios de partes y refacciones de que fueron objeto durante el tiempo que estuvieron atendidos por “EL PROVEEDOR”.

UNDÉCIMA. REGISTROS.

“EL PROVEEDOR” se obliga a llevar un registro de los servicios de mantenimiento preventivos y correctivos, reposición de partes y refacciones y mejoras de ingeniería, para cada uno de los equipos y periféricos especificados en el anexo A, y una copia de estos registros será proporcionada a “EL CLIENTE” cada seis meses o, antes si ocurriese la terminación o rescisión del presente contrato. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los registros y bitácora, que en su caso pueda llevar “EL CLIENTE”.

DUODÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE” PARA EL MANTENIMIENTO.

“EL CLIENTE” deberá:

- a) Notificar de inmediato a “EL PROVEEDOR”, cualquier falla de los bienes objeto de este contrato;
- b) Operar los bienes objeto del presente contrato, conforme a las especificaciones y manuales de “EL PROVEEDOR”;
- c) Mantener la sala de cómputo con las condiciones ambientales y de suministro de energía, conforme a las especificaciones de “EL PROVEEDOR”;
- d) Abstenerse de proporcionar mantenimiento o reparaciones a los bienes amparados en este contrato durante su vigencia; a menos de que medie autorización por escrito de “EL PROVEEDOR”;
- e) Permitir al personal técnico de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”, autorizado por “EL CLIENTE”, un acceso razonable al equipo, a juicio de “EL CLIENTE”, para la realización de sus funciones siempre y cuando no interrumpa los procedimientos de operación normal de “EL CLIENTE” y se respeten los sistemas de control y administrativos que él mismo tenga vigentes para este efecto, y
- f) “EL CLIENTE” se compromete a proporcionar a “EL PROVEEDOR” un local apropiado para su personal, el cual deberá estar acondicionado para almacenar las refacciones, manuales de hardware y software, partes, refacciones, herramientas de trabajo y equipo de medición que “EL PROVEEDOR” utilice para los servicios de mantenimiento a los bienes objeto del presente contrato.

DECIMOTERCERA. MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS.

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes objeto del presente contrato, a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante; para lo cual realizará todos los ajustes y reemplazos de partes que sean necesarios para tal fin.

La fecha de inicio, así como el lugar donde se prestarán los servicios de mantenimiento objeto de este contrato se encuentran especificados en el anexo A.

“EL PROVEEDOR” se compromete durante un mínimo de cinco (5) años, a partir de la fecha de inicio del presente contrato, a prorrogar la vigencia del mismo, conforme a la cláusula SEXTA, DURACIÓN Y PRÓRROGA.

Si “EL CLIENTE” optara por llevar a cabo las tareas del servicio de mantenimiento, parcial o total o mixto, por su cuenta o a través de terceros, “EL PROVEEDOR” se obliga, durante un mínimo de cinco (5) años, a partir de la aceptación del equipo, a vender a “EL CLIENTE” o a los terceros que ésta designe, las partes y refacciones que le requieran, necesarias para mantener los equipos objeto de este contrato en condiciones óptimas de funcionamiento.

El personal técnico de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”, tendrá libre acceso al equipo para la realización de sus funciones, siempre y cuando no interrumpa el procedimiento de operación normal de “EL CLIENTE” y se respeten los sistemas de control y administrativos que tenga vigentes para este efecto.

DECIMOCUARTA. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

El mantenimiento preventivo será programado por las partes en función de las necesidades específicas de cada equipo y acorde a los requerimientos operacionales de “EL CLIENTE”, sin afectar el trabajo normal de los usuarios, y conforme a las condiciones, frecuencia, duración y naturaleza del mantenimiento preventivo, recomendadas por el fabricante; y deberá ser llevado a cabo en las fechas y horarios, dentro de la cobertura de mantenimiento contratada, que se indica en el anexo F, “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”, cualquier modificación al programa acordado deberá efectuarse con el mutuo consentimiento de las partes.

Dado el tamaño de la instalación y a la cantidad grande de equipos que “EL CLIENTE” tiene de la marca de “EL PROVEEDOR”, “EL PROVEEDOR” se compromete a que uno de sus ingenieros de servicio estará permanentemente en las instalaciones de “EL CLIENTE”, de lunes a viernes, de 8:30 a 17:30 horas, y “EL PROVEEDOR” atenderá las fallas reportadas en cualquier horario dentro de la cobertura de los servicios de mantenimiento contratado; en caso de aumentar o disminuir la cantidad de máquinas en mantenimiento se acordará lo conducente.

DECIMOQUINTA. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

“EL PROVEEDOR”, previa notificación de “EL CLIENTE”, proporcionará el servicio de corrección de fallas a los equipos objeto del presente contrato, que no estén funcionando conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, mediante su representante de ingeniería de servicio que deberá estar presente de lunes a viernes en turno normal en las instalaciones de “EL CLIENTE”, y “EL PROVEEDOR” atenderá, máximo en dos (2) horas promedio, las fallas reportadas en cualquier horario dentro de la cobertura contratada especificada en el anexo F, “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”.

“EL PROVEEDOR” proporcionará oportunamente un instructivo en el cual se establezca la forma de reportar y recibir la notificación sobre las fallas de los equipos objeto de este contrato, el cual incluirá los números telefónicos a los que el personal de “EL CLIENTE” podrá comunicar tales fallas, indicando el procedimiento recomendado para tomar nota de la hora de recepción del reporte, número progresivo que le corresponde, nombre de la persona que lo recibió y el tiempo estimado de respuesta.

Cuando se inicie un mantenimiento correctivo fuera del periodo de cobertura de los servicios de mantenimiento, éste quedará sujeto a cargos extraordinarios, y “EL PROVEEDOR” se compromete a atender dicho reporte a partir de que personal de “EL CLIENTE” lo haya notificado a “EL PROVEEDOR”.

Para el caso de cualquier falla que afecte notablemente la producción de “EL CLIENTE”, el procedimiento de escalación es el siguiente:

- a) Si después de dos (2) horas de haber sido iniciada la reparación de una falla, ésta persiste, se avisará tanto al gerente de sucursal correspondiente como al especialista de la propia sucursal, quienes tomarán las medidas necesarias.
- b) Si en las siguientes dos (2) horas la falla no ha sido reparada ello será comunicado, tanto al gerente de soporte y operaciones como a la gerencia de producto, con objeto de que proporcione ayuda al respecto.
- c) Si transcurridas cuatro (4) horas adicionales a las mencionadas en los dos párrafos anteriores, la falla no ha sido corregida se comunicará esta situación al grupo de soporte de la región latinoamericana, que proveerá asistencia telefónica con ayuda del diagnóstico remoto, si es el caso.

Si después de agotado el procedimiento anterior la falla persiste, “EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE” un equipo de soporte, ya sea en las instalaciones de “EL PROVEEDOR” o en las de algún otro cliente de “EL PROVEEDOR” sin cargo para “EL CLIENTE”, hasta que la falla haya sido reparada.

“EL PROVEEDOR” proporcionará a “EL CLIENTE” un reporte escrito al completar cada servicio de mantenimiento correctivo que deberá incluir:

- a) Fecha y hora en que se notificó la falla.
- b) Fecha y hora de llegada del personal de mantenimiento.
- c) Fecha y hora de inicio de corrección de la falla.
- d) Tipo y modelo del equipo.
- e) Tiempo requerido para la reparación.
- f) Descripción de la falla.
- g) Partes y refacciones sustituidas al equipo.

Cuando existan fallas intermitentes que no permitan el uso productivo del equipo, se considerará como falla permanente y “EL CLIENTE” deberá notificarlo a “EL PROVEEDOR” a fin de que la falla sea reparada.

Cuando una falla no haya sido corregida dentro del horario de cobertura de los servicios de mantenimiento, el servicio respectivo deberá prolongarse hasta corregir la falla y dejar el equipo en condiciones óptimas de operación, sin ningún tipo de cargo adicional a “EL CLIENTE”.

“EL PROVEEDOR” se compromete a que los equipos objeto de este contrato deberán estar funcionamiento y operando conforme a las especificaciones técnicas del fabricante y a que los niveles de disponibilidad no sean inferiores a los especificados en los siguientes incisos; en caso contrario se originará una nota de crédito por fallas a favor de “EL CLIENTE”.

- a) Los equipos o dispositivos, tales como procesadores y controladores, deberán cubrir un mínimo del 97%.
- b) Los equipos o dispositivos, tales como unidades de disco y unidades de cinta magnética, deberán cubrir un mínimo del 95%.
- c) Los equipos o dispositivos, tales como impresoras, lectoras ópticas o terminales, deberán cubrir un mínimo del 90%.

DECIMOSEXTA. CRÉDITO POR FALLAS.

“EL PROVEEDOR” otorgará mensualmente un crédito por fallas a “EL CLIENTE” por cada hora de no operación continua o por cada hora no productiva causada por falla intermitente. El crédito por falla será por la cantidad que resulte de aplicar las fórmulas indicadas en el punto tres (3) de esta cláusula, observando lo siguiente:

1. Ambas partes convienen en que se considera **falla total** de los bienes enlistados en el anexo A cuando:
 - a) Falle la unidad central de proceso (CPU),
 - b) Falle la unidad de memoria principal,
 - c) Falle uno (1) o más de los gabinetes de entrada/salida,
 - d) Falle uno (1) o más productos de “software” y la falla impida el uso de dicho producto y en consecuencia ningún usuario pueda obtener resultado alguno.

2. Cuando “EL PROVEEDOR” no pueda restaurar cualquiera de los bienes especificados en el anexo A, a sus condiciones óptimas de funcionamiento, y ello haga que permanezcan inoperantes o en un nivel de disponibilidad inferior a los especificados en los incisos a), b) y c) del penúltimo párrafo de la cláusula DECIMOQUINTA, desde que personal de “EL CLIENTE” lo notifique a “EL PROVEEDOR” y se compruebe:
 - a) Que la falla no fue causada por negligencia de “EL CLIENTE”.
 - b) Que la falla no ocurrió como resultado de una alteración o adaptación no convenida por las partes.
 - c) Que la falla no ocurrió como resultado de fallas debidas a causas externas a los bienes.

3. El nivel de disponibilidad (ND) se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$a) \quad ND_i = \left(\frac{Hb - (M_{pi} + M_{ci})}{Hb - M_{pi}} \right) \times 100$$

Donde:

- i = Cada bien sujeto a pago de mantenimiento.
- ND = Nivel de disponibilidad real.
- Hb = Horas de cobertura básica.
- Mp = Horas de mantenimiento preventivo.
- Mc = Horas de mantenimiento correctivo (horas en falla, según el párrafo cuarto posterior a éste).

- b) El número de horas abajo de los niveles de disponibilidad convenidos, especificados en los incisos a), b) y c) del penúltimo párrafo de la cláusula DECIMOQUINTA, de cada bien se calcula como:

$$\text{HRS.} = \frac{(\% \text{NDCi} - \text{NDi}) (\text{Hb} - \text{Mpi})}{100}$$

- c) El crédito

$$C = \frac{\text{HRS.} \times \text{CMMi}}{(\text{Hb} - \text{Mpi})}, \text{ donde HRS.} > 0$$

Donde:

%NDCi = Nivel de disponibilidad convenido, conforme a la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

HRS. = Horas para fines de crédito por fallas.

C = Crédito por fallas.

CMM = Cargos mensuales por mantenimiento.

Las fórmulas anteriores se aplicarán para cada máquina atendida por "EL PROVEEDOR" conforme a los precios de los servicios de mantenimiento estipulados en el anexo A. Para el cálculo del crédito por falla se incluirá el tiempo que el representante de ingeniería de mantenimiento de "EL PROVEEDOR" esté esperando el surtido de las partes o refacciones, no así el tiempo de respuesta que será máximo de dos (2) horas promedio desde el momento en que se haya realizado el reporte de la falla hasta que el ingeniero de mantenimiento se encuentre en las instalaciones de "EL CLIENTE".

A lo anterior se le agregará el resultado de aplicar las mismas fórmulas a cualquiera de los equipos atendidos por "EL PROVEEDOR" que no hayan sido usados como resultado de la falla del equipo reportado, conforme a lo establecido anteriormente. El número de horas de no operación deberá ajustarse a la más cercana hora o media hora.

Cuando "EL PROVEEDOR" entregue el equipo reportado, en buen estado de funcionamiento, a "EL CLIENTE" y ocurra la misma falla durante los sesenta (60) minutos siguientes, este tiempo será considerado como continuo de la falla anterior.

El tiempo de falla del equipo inoperante por cada incidente se contará a partir de que “EL CLIENTE” llame a los representantes designados por “EL PROVEEDOR” y solicite servicio para que la falla sea atendida, y terminará cuando el equipo sea entregado en óptimas condiciones de operación, descontando un máximo de dos (2) horas promedio, que el ingeniero de mantenimiento tarde en llegar a las instalaciones de “EL CLIENTE”, y siempre y cuando esto ocurra fuera de las horas del turno normal de mantenimiento de lunes a viernes, en que deberá estar permanentemente en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

El monto del crédito por falla será proporcional al porcentaje en falla, cuando el nivel de eficiencia, considerando la falla, sea menor al establecido en los incisos a), b) y c) de la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, relativos a los niveles de disponibilidad de los equipos.

El crédito por falla antes mencionado será proporcionado por “EL PROVEEDOR” a “EL CLIENTE”, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al fin del mes en el que se tuvo el mal funcionamiento del equipo, mediante la entrega de una nota de crédito, la que será aplicada contra los cargos por pagar por “EL CLIENTE” en el mes siguiente en el cual se originaron los créditos por falla. En caso de que el nivel de eficiencia sea inferior al establecido en los incisos a), b) y c) de la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, durante treinta (30) días consecutivos, dará lugar a la rescisión del contrato y se aplicará la pena establecida en la cláusula VIGESIMOTERCERA, RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

DECIMOSÉPTIMA. MANTENIMIENTO MIXTO.

Si el servicio de mantenimiento es suministrado por “EL PROVEEDOR” a algunos de los equipos objeto del presente contrato, y por personal de “EL CLIENTE” o un tercero autorizado por ésta al resto de los bienes, las partes de común acuerdo estipularán las condiciones y responsabilidades que correspondan a cada una de ellas en lo referente a capacitación, documentación para el servicio de mantenimiento y soporte técnico.

Si se llegara a dar el caso de mantenimiento mixto, “EL CLIENTE” lo hará del conocimiento de “EL PROVEEDOR” con treinta (30) días de anticipación y las partes pactarán los términos y condiciones correspondientes en el anexo C, “Especificaciones para la prestación del mantenimiento mixto”.

DECIMOCTAVA, CARGOS ADICIONALES POR MANTENIMIENTO.

“EL PROVEEDOR” no hará cargos adicionales por servicio de mantenimiento a “EL CLIENTE” en los siguientes casos:

- a) Por mantenimiento preventivo y cualquier tipo de mantenimiento correctivo debido a causas no atribuidas a la operación normal del equipo; excepto cuando “EL CLIENTE” solicite mantenimiento en exceso del programado y éste se realice fuera de la cobertura total contratada.
- b) Por mantenimiento correctivo dentro de la cobertura total contratada o cuando éste tenga que continuarse fuera de la cobertura total contratada, con un máximo de cuatro (4) horas a partir del reporte de “EL CLIENTE” y que éste haya sido dos (2) horas antes de terminar la cobertura, a menos que dicho mantenimiento sea debido a falla o negligencia de “EL CLIENTE” y esto se compruebe.
- c) Por el tiempo utilizado por el personal de ingeniería de “EL PROVEEDOR” después de haber llegado a las instalaciones de “EL CLIENTE”, esperando el arribo de personal adicional de “EL PROVEEDOR” o entrega de partes, después de que el servicio se dio por iniciado.
- d) Por mantenimiento correctivo solicitado cuando el mantenimiento preventivo programado anterior a la fecha no se haya realizado, a menos que “EL CLIENTE” no haya permitido el acceso al personal de “EL PROVEEDOR” para el arreglo del equipo y esto se compruebe.
- e) Por mantenimiento correctivo fuera de la cobertura total contratada, y que haya sido requerido por “EL CLIENTE” dentro de un lapso de veinticuatro (24) horas después de una falla, como consecuencia de la repetición de la misma falla.

DECIMONOVENA. CAMBIOS DE INGENIERÍA.

“EL PROVEEDOR” se compromete a proporcionar asesoría técnica en lo referente a los cambios de ingeniería necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos amparados en este contrato.

“EL PROVEEDOR” se compromete a proporcionar las partes, refacciones y documentación necesarias para instalar los cambios de ingeniería que se fueran produciendo por el fabricante para mejorar el funcionamiento de los equipos objeto del presente contrato, así como a instalar dichos cambios en los equipos en cuestión, estableciendo los calendarios y procedimientos necesarios con personal de “EL CLIENTE”. Estos cambios de ingeniería serán realizados sin costo para “EL CLIENTE”, en el tiempo que convengan las partes.

Aquellos cambios de ingeniería que sean considerados como esenciales para el mejor funcionamiento y seguridad de los equipos, serán instalados por “EL PROVEEDOR” en el tiempo que convengan las partes.

“EL CLIENTE” no aceptará ningún cambio de ingeniería que implique modificaciones sustanciales en sus sistemas o programas. El no aceptar dichos cambios, queda bajo la responsabilidad de “EL CLIENTE”.

“EL PROVEEDOR” se compromete a dar el soporte necesario para obtener el mejor balanceo y máximo nivel de eficiencia de los equipos objeto del presente contrato y de equipos de la misma marca propiedad de “EL CLIENTE” o de “EL PROVEEDOR”, que sean conectados a los equipos objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA. PARTES Y REFACCIONES.

“EL PROVEEDOR” garantiza que durante un mínimo de siete (7) años, a partir de la aceptación del equipo, tendrá disposición de las partes, refacciones, componentes y equipo de prueba que fueran necesarios para mantener en óptimas condiciones de funcionamiento a los equipos objeto de este contrato, conforme a las especificaciones técnicas del fabricante.

Las partes, refacciones y componentes que se requieran para el mantenimiento preventivo y corrección de fallas de los equipos objeto del presente contrato, serán proporcionadas por “EL PROVEEDOR”, sin costo alguno para “EL CLIENTE”, las cuales tendrán que ser nuevas o de calidad equivalente y sustituirán a las encontradas en falla sobre la base de canje, esto es: las partes colocadas por “EL PROVEEDOR” en los equipos de “EL CLIENTE” serán propiedad de “EL CLIENTE” y las partes retiradas de los equipos de “EL CLIENTE” por “EL PROVEEDOR” serán propiedad de “EL PROVEEDOR”; en todo caso “EL PROVEEDOR” se compromete a garantizar la duración, resistencia y funcionamiento de las partes tal como si fueran nuevas. Para este último caso, “EL PROVEEDOR” se compromete a garantizar su duración, resistencia y funcionamiento.

“EL PROVEEDOR” no podrá extraer ninguna parte, refacción o componente de los equipos de “EL CLIENTE” para el mantenimiento o reparación de alguna falla de otros equipos de “EL CLIENTE”, ya sea que los primeros se encuentren o no en falla, excepto que sea realmente indispensable para alguna prueba, para lo cual deberá solicitar la autorización de “EL CLIENTE” y terminada la prueba restituirá la parte, refacción o componente, en buen estado de funcionamiento, al equipo respectivo.

Por ningún motivo “EL CLIENTE” autorizará a “EL PROVEEDOR” la extracción de ninguna parte, refacción o componente de los equipos de su propiedad, para que éstas sean instaladas, temporal o definitivamente, en equipos de otros clientes de “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” deberá ceñirse a los procedimientos de “EL CLIENTE” en sus edificios para el control de la entrada y salida de: personal, equipos, partes, refacciones y componentes.

VIGESIMOPRIMERA. RESPONSABILIDAD PATRONAL.

“EL PROVEEDOR”, como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo de los trabajos a que se refiere el presente contrato, será respecto de éste, el único responsable de las obligaciones laborales, fiscales, de seguridad social y civiles que resulten; “EL PROVEEDOR” conviene, por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en contra de él o de “EL CLIENTE”, sea cual fuere la naturaleza del conflicto.

“EL PROVEEDOR” se compromete a sacar en paz y a salvo a “EL CLIENTE” de cualquier reclamación que con motivo del presente contrato pretendiese su personal, pagando en todo caso los gastos y prestaciones necesarias.

“EL CLIENTE” podrá solicitar a “EL PROVEEDOR”, por causas justificadas, el cambio o sustitución del personal que “EL PROVEEDOR” asigne para el cumplimiento de este contrato. En este caso, “EL PROVEEDOR” se obliga a sustituir a dicho personal.

VIGESIMOSEGUNDA. SISTEMA DE EVALUACIÓN.

“EL PROVEEDOR” y “EL CLIENTE” participarán en la evaluación del rendimiento de los equipos cada quince (15) días, así como en la evaluación de los procedimientos y servicios de mantenimientos preventivo y correctivo de “EL PROVEEDOR”, y que éste enviará el reporte correspondiente a “EL CLIENTE” con una periodicidad de dos (2) meses.

“EL CLIENTE” presentará a “EL PROVEEDOR”, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, las inconformidades y recomendaciones al reporte de evaluación, de no existir éstas, se entenderá que “EL CLIENTE” estará de acuerdo con dicho reporte. Las partes llevarán los registros necesarios conforme al sistema de evaluación acordado, sin perjuicio de lo previsto en la cláusula DECIMOPRIMERA, REGISTROS.

VIGESIMOTERCERA. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

“EL PROVEEDOR” será responsable de los daños y perjuicios que cause a “EL CLIENTE”, en sus personas o bienes o a terceros con motivo de la ejecución de los trabajos, en los términos del artículo 2117 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la república en materia federal, cuando:

- a) Los daños o perjuicios resulten de su incumplimiento a los términos y condiciones del presente instrumento.
- b) Los daños y perjuicios resulten de su inobservancia a las instrucciones que “EL CLIENTE” le haya dado por escrito; en el entendido de que lo que no le esté expresamente permitido por “EL CLIENTE” a “EL PROVEEDOR”, le queda prohibido.
- c) Los daños y perjuicios resulten de actos u omisiones imputables a “EL PROVEEDOR” o su personal.

La responsabilidad comprenderá el pago de daños y perjuicios, hasta por el monto del precio mensual elevado al año, pactado en la cláusula TERCERA del presente contrato y sus prórrogas; y toda vez que se haya vencido el término para subsanar violaciones a que se refiere la cláusula VIGESIMOSEXTA, PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.

VIGESIMOCUARTA. FIANZA.

“EL PROVEEDOR” otorgará a favor de “EL CLIENTE” una fianza por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del precio mensual elevado al año, señalado en la cláusula TERCERA, PRECIO CONVENIDO. “EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL CLIENTE” la fianza en cuestión, en el momento de la firma del presente contrato.

La fianza deberá ser otorgada por una institución mexicana legalmente autorizada, a favor y a satisfacción de “EL CLIENTE”, y deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga en los términos de este contrato.
- b) Que no podrá ser cancelada sin la conformidad de “EL CLIENTE”, y
- c) Que la institución afianzadora acepta lo preceptuado en el artículo 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

La fianza solamente se liberará cuando “EL PROVEEDOR” haya cumplido con las obligaciones que se deriven de este contrato y sus prórrogas.

En el supuesto de que el monto anual originalmente pactado en el presente contrato se modifique, “EL PROVEEDOR” se obliga a mantener la fianza en el porcentaje mencionado en el párrafo primero de esta cláusula.

VIGESIMOQUINTA. RESCISIÓN.

En caso de incumplimiento, la parte afectada podrá rescindir administrativamente el presente contrato, o bien, exigir su cumplimiento forzoso, y en cualquier caso reclamar el pago de los daños y perjuicios correspondientes.

1. Las partes convienen que “EL CLIENTE” podrá ejercitar los derechos otorgados en el párrafo anterior, en los siguientes casos:
 - a) Por incumplimiento de “EL PROVEEDOR” al otorgamiento de la fianza, siendo a su cargo los daños y perjuicios que pudiere sufrir “EL CLIENTE” por la inejecución de los servicios contratados.
 - b) Si “EL PROVEEDOR” no realizare, por causa no imputable a “EL CLIENTE”, los servicios de mantenimiento en las condiciones y los términos pactados en el presente contrato.
 - c) Si “EL PROVEEDOR” suspendiere injustificadamente los servicios de mantenimiento, o si no los realizare por medio de personal competente.
 - d) Si la calidad de los servicios de mantenimiento y de las partes y refacciones no respondieren a lo especificado en este instrumento.
 - e) Si “EL PROVEEDOR” no otorgare las facilidades o datos necesarios para la inspección, vigilancia o supervisión de los servicios de mantenimiento.
 - f) Si “EL PROVEEDOR” no atendiere a las recomendaciones que le hubiere formulado por escrito “EL CLIENTE”, relacionadas con el objeto del presente contrato.
 - g) Si “EL PROVEEDOR” cediere, traspasare, o en cualquier forma enajenare, total o parcialmente, los derechos y obligaciones de este contrato, sin previo consentimiento por escrito de “EL CLIENTE”.
 - h) Si “EL PROVEEDOR” fuere declarado en estado de quiebra o suspensión de pagos por autoridad competente, y
 - i) En los demás casos señalados por este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL PROVEEDOR” o a su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto en el presente contrato. “EL CLIENTE” podrá dar por rescindido el presente contrato, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

2. Las partes convienen en que “EL PROVEEDOR” podrá ejercitar los derechos otorgados en el primer párrafo de esta cláusula en los siguientes casos:
- a) Si “EL CLIENTE” no cubriere sus obligaciones económicas conforme a lo pactado.
 - b) Si “EL CLIENTE”, no hubiere asignado un local a “EL PROVEEDOR” para albergar a su personal, equipo de prueba, partes y refacciones de su propiedad requeridas para los servicios de mantenimiento.
 - c) En los demás casos señalados en este contrato, y en general, por cualquier otra causa imputable a “EL CLIENTE” o su personal que implique incumplimiento total o parcial a lo previsto por este contrato.

VIGESIMOSEXTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.

Si se actualiza una o varias hipótesis de las previstas en la cláusula anterior, la parte afectada requerirá por escrito a la otra para que, dentro de un término de treinta (30) días naturales a partir de la comunicación, sea subsanada la deficiencia; si al final de dicho término no se cumpliere satisfactoriamente con el requerimiento, la parte afectada podrá ejercitar los derechos señalados en la cláusula de referencia, según opte por la ejecución forzada o la rescisión.

Si se optara por la rescisión, la parte afectada comunicará por escrito a la otra parte su decisión, en el entendido que el presente contrato se tendrá por rescindido a partir de la notificación correspondiente.

Cuando fuere “EL CLIENTE” quien diere por rescindido este contrato, hará efectiva la fianza a que se refiere la cláusula VIGESIMOCUARTA, FIANZA, sin perjuicio de reclamar los daños y perjuicios correspondientes.

Las partes convienen en que la rescisión o terminación de este contrato, no afectará de manera alguna la validez y exigibilidad de las obligaciones contraídas con anterioridad.

VIGESIMOSÉPTIMA. PERMANENCIA EN EL PAÍS.

Si “EL PROVEEDOR” se retira de los Estados Unidos Mexicanos por razones propias, notificará al respecto a “EL CLIENTE” por escrito con doce (12) meses de anticipación.

Al término de este período, y siempre y cuando “EL PROVEEDOR” se retire de los Estados Unidos Mexicanos, se considerarán cumplidas las obligaciones contractuales de ambas partes.

Si el retiro de “EL PROVEEDOR” obedece a acciones del gobierno mexicano, “EL PROVEEDOR” estará exento de las obligaciones contenidas en esta cláusula.

VIGESIMOCTAVA. VIGILANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONTRACTUALES.

Las partes convienen en que, a partir de la firma del presente contrato, nombrarán sendos representantes, quienes serán los responsables de vigilar la ejecución y cumplimiento del contrato.

Tales representantes tendrán a su cargo la comunicación regular entre las partes para todos los efectos de este contrato, coordinando todas aquellas actividades que se juzguen necesarias durante el término del contrato, incluyendo las notificaciones que llegasen a existir. Las partes podrán nombrar sustitutos, previo aviso escrito a la otra parte, con diez (10) días de anticipación.

Ambas partes mantendrán los registros necesarios de las actividades realizadas en cumplimiento de este contrato.

La coordinación de la producción de los reportes mencionados y la celebración de las reuniones indicadas en los párrafos anteriores, quedará bajo la responsabilidad de los representantes designados de acuerdo al párrafo primero de esta cláusula, quienes también serán responsables de la elaboración de las minutas o de las actas de las reuniones que realicen.

VIGESIMONOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Ambas partes convienen en que el presente contrato queda regido y será interpretado de conformidad con las disposiciones conducentes del Código Civil para el Distrito Federal en materia común, y para toda la república en materia federal.

Para el caso de controversia en relación con la interpretación o cumplimiento de este contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Federación en la ciudad de México, renunciando expresamente a la jurisdicción y competencia que pudiere corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

4.1. Firmas del contrato

Al finalizar el clausulado del contrato, se especificará el número de tantos (o copias) de éste que se firmarán, así como el lugar y la fecha en que se firma, y a continuación aparecerán los nombres de las personas, su cargo y lugar para las firmas respectivas autorizadas, tanto por “EL CLIENTE” como por “EL PROVEEDOR”.

- De “EL CLIENTE”

Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL CLIENTE” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

- De “EL PROVEEDOR”

Todas y cada una de las personas autorizadas por “EL PROVEEDOR” que firmen al final del contrato, deberán firmar o antefirmar al margen de todas y cada una de las páginas que integran el contrato, así también al margen de todas las páginas de todos los anexos al mismo contrato.

5. Posibles anexos para contratos de mantenimiento de bienes informáticos

En este punto se esbozarán los posibles anexos que forman parte integral de un contrato de servicios de mantenimiento de bienes informáticos. Cada anexo se iniciará al principio de una nueva página.

ANEXO A**“RELACIÓN DE LOS EQUIPOS Y PRECIO DE LOS SERVICIOS EN MONEDA NACIONAL”****ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS****“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”**

El cuerpo de este anexo será una tabla cuyo contenido constará de una relación de los equipos y los precios respectivos de mantenimiento en horario normal (horas hábiles) o en horario extendido, según se convenga entre las partes. Habrá un renglón para cada equipo o dispositivo; las columnas que se sugieren son las siguientes:

Nº de renglón	Cantidad	Producto Nº Serie	Descripción	Precio en dólares	
				Unitario	Total
1					
2					
3					
...					
...					
n					
			Sub-Total:		
			% de Descuento:		
			Total:		
			Impuesto IVA:		
			Gran Total:		
Tipo cambio \$ MN/Dólar:					

☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.

☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO B

“RELACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN PARA DESARROLLAR LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS”

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

1. OBJETO

De acuerdo con los términos y condiciones de este anexo “EL PROVEEDOR” proporcionará los servicios de mantenimiento conforme a los programas que de común acuerdo se establezcan, en el entendido de que éstos deberán proporcionarse dentro del horario de la cobertura total contratada.

2. DOCUMENTACIÓN

La documentación para desarrollar los mantenimientos preventivos y correctivos será la que “EL PROVEEDOR” utiliza normalmente en las instalaciones de sus clientes, y como parte de ella, que se considera por “EL CLIENTE” y “EL PROVEEDOR” como confidencial, la siguiente:

- Documentos de campo y prueba
- Manuales técnicos
- Catálogos o listados de partes
- Información de cambios de ingeniería
- Manuales y rutinas de diagnóstico
- MTR, cintas *snap/tips*, discos, casetes, microfichas, manuales, etc.
- Cintas de los archivos PROM
- Conjuntos de diagnóstico
- Equipo y herramienta especiales para prueba
- Cintas del sistema o software ambiental
- Cualquier otro material *local* destinado a dar soporte al producto

☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.

☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO C

“ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL MANTENIMIENTO MIXTO”

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

Para los fines de este contrato, este anexo C no opera.

- ☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO D

“GLOSARIO DE TÉRMINOS”

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

Para los fines de este contrato, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se señala:

1. ACOPLAMIENTO (S)

Es la interconexión mecánica, eléctrica o electrónica de equipo y dispositivos suministrados por el fabricante.

2. ALTERACIONES

Cualquier cambio realizado a una máquina del fabricante que difiera de su diseño físico, mecánico o eléctrico, ya sea que se requiera o no dispositivos o partes adicionales.

3. AÑO FISCAL

Es el periodo que comienza el primero de enero y termina el treinta y uno de diciembre de cada año.

4. AYUDAS DE PROGRAMACIÓN

Son los programas de cómputo necesarios para el funcionamiento de un equipo, tales como: rutinas o subrutinas, traductores, compiladores, sistemas operativos, etc., y artículos relacionados, así como aquellos complementarios que el fabricante o “EL PROVEEDOR” haya anunciado o pueda anunciar para los equipos, y ponga a disposición de sus clientes sin costo adicional.

5. CAMBIOS DE INGENIERÍA

Consiste en la alteración de las características operacionales y funcionales del equipo para obtener un mejor rendimiento. “EL PROVEEDOR” deberá realizar tal alteración de ella(s) en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

6. CARGO MENSUAL DE MANTENIMIENTO

Es el cargo mensual que se pagará por el mantenimiento preventivo y correctivo que se realice al equipo durante el período de cobertura total contratada, y que incluye partes, refacciones y mano de obra.

7. CEDENTE

Es la parte que en el contrato, transmite a un tercero un derecho o una obligación.

8. CESIÓN

Acto jurídico voluntario y libre, destinado a transferir obligaciones o derechos de un titular a otro.

9. CESIONARIO

Parte a la que se le hace cesión de alguna obligación o derecho.

10. CENTRO DE SERVICIO

Es aquella ciudad designada por “EL PROVEEDOR” donde ofrece sus servicios de mantenimiento a los equipos objeto del presente contrato, encontrándose los recursos humanos y materiales necesarios en esa misma ciudad.

En el caso concreto, se refiere exclusivamente al Distrito Federal.

11. DISPOSITIVOS

Unidad mecánica, eléctrica o electrónica componente de una máquina.

12. DOCUMENTACIÓN

Son los materiales impresos que el fabricante o “EL PROVEEDOR” hayan publicado o puedan publicar, y que se encuentran en vigor para que “EL PROVEEDOR” o “EL CLIENTE” los utilicen para los servicios de mantenimiento a los equipos, y deberán permanecer en las instalaciones de “EL CLIENTE”.

13. EQUIPO

Es el conjunto de máquinas y dispositivos periféricos que componen la configuración de un sistema de procesamiento de datos, tales como cualquiera o cualesquiera de los relacionados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.

14. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Son los materiales impresos que el fabricante o “EL PROVEEDOR” haya publicado o pueda publicar, y que contienen las principales características técnicas y de funcionamiento del equipo.

15. FALLA DE LOS EQUIPOS

Disminución parcial o total en el funcionamiento normal de los equipos.

16. LOCAL DE INSTALACION

El lugar donde se han instalado los bienes relacionados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional” de este contrato.

17. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es el mantenimiento que realiza “EL PROVEEDOR”, a solicitud de “EL CLIENTE”, cuando ocurre una falla en cualquiera de los equipos.

18. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es el mantenimiento que se proporciona al equipo para que funcione en las condiciones adecuadas de operación, el cual es suministrado por “EL PROVEEDOR” dentro de un calendario previamente establecido de común acuerdo con “EL CLIENTE”.

19. MÁQUINA

Una unidad individual, incluyendo los dispositivos especiales instalados en la misma unidad, identificada por separado en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”, por tipo y modelo, tales como: unidad central de proceso, gabinete de entrada/salida, unidad de cinta, unidad de disco, procesador de comunicaciones, ICP, DLP, impresora, etc.

20. OPERACIÓN ANORMAL

Forma de operar que se aparta de la norma establecida en las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante o “EL PROVEEDOR”.

21. PARTES Y REFACCIONES

Componentes de un equipo o sistema de procesamiento de datos que son nuevos o de calidad equivalente, y que únicamente han sido utilizados por personal de “EL PROVEEDOR” o del fabricante, para satisfacer las pruebas de control de calidad de fabricación.

22. PERIODO EXTENDIDO DE MANTENIMIENTO

Es la extensión al periodo principal o turno normal de mantenimiento disponible para “EL CLIENTE” y se considera extendido a la cobertura contratada y especificada en el anexo F, “Plan y horario para la prestación de los servicios de mantenimiento”. Los precios para esta cobertura de servicio se encuentran establecidos y pactados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”.

23. PERIODO PRINCIPAL O TURNO NORMAL DE MANTENIMIENTO

Es el horario durante el cual se pueden realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para el equipo, con horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, a excepción de los días sábados y domingos y no laborables, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y aquellos indicados anualmente por el calendario de días festivos para el servicio de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”.

24. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Acto jurídico, por virtud del cual uno de los contratantes se obliga a proporcionar servicios de mantenimiento a los equipos propiedad del otro contratante, y éste a su vez, se obliga a pagar por ellos un precio cierto y en dinero.

25. SISTEMA

Conjunto de máquinas y dispositivos electrónicos, electrónico-mecánicos para procesamiento de datos, integrados en forma enunciativa: unidad central de proceso, gabinete de entrada/salida, unidad de cinta, unidad de disco, procesador de comunicaciones, ICP, DLP, impresora, etc., que forman un conjunto de elementos interrelacionados, interdependientes e interactuantes.

26. SISTEMA OPERATIVO

Conjunto de programas y procedimientos para computadora que permiten la operación y funcionamiento normal de los equipos.

☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.

☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO E

"CENTROS DE SERVICIOS DE "EL PROVEEDOR"

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

"EL CLIENTE" — "EL PROVEEDOR"

1. México, Distrito Federal:
 - 1.1. Domicilio uno
 - 1.2. Domicilio dos
2. Guadalajara, Jalisco:
 - 2.1. Domicilio tres
3. Monterrey, Nuevo León:
 - 3.1. Domicilio cuatro
4. Otras ciudades de la república mexicana.

☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.

☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO F

“PLAN Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO”

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

1. OBJETO

En los términos y condiciones de este anexo “EL PROVEEDOR” proporcionará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo durante la vigencia del presente contrato a los equipos relacionados en el anexo A, “Relación de los equipos y precio de los servicios en moneda nacional”, a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, mínimo en los porcentajes de nivel de eficiencia indicados en los incisos y párrafos de la cláusula DECIMOQUINTA, Mantenimiento correctivo, para lo cual realizará todos los ajustes, reparaciones y reemplazo de partes y refacciones nuevas o de calidad equivalente necesarios para tal fin.

Los servicios objeto de este anexo se prestarán en las instalaciones de “EL CLIENTE”, con una cobertura de seis (6) días con dieciseis (16) horas al día (6X16) iniciando los días lunes de 8:30 a 0:30 horas del martes, y así sucesivamente todos los días de la semana hasta las 0:30 horas del domingo, durante todas las semanas del año.

“EL PROVEEDOR” será responsable de tener al personal capacitado que se requiera para prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, en la calidad y cantidad requerida.

Las refacciones y partes que se requieran para el mantenimiento del equipo deberán ser obtenidas por “EL PROVEEDOR” y deberán ser nuevas o de calidad equivalente, proporcionando “EL PROVEEDOR” las mismas garantías en cuanto a duración, resistencia y comportamiento, tal como sí fueran nuevas.

“EL PROVEEDOR” mantendrá en sus almacenes y oficinas, las partes, refacciones y “software” de diagnóstico que hayan sido técnicamente recomendadas por el fabricante del equipo; así mismo, tendrá establecidos los procedimientos suficientes para el abastecimiento de ellas en casos de emergencia, los que hará del conocimiento de “EL CLIENTE”.

2. GARANTÍAS DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

“EL PROVEEDOR” garantiza que tiene personal que ha sido debidamente capacitado y cuenta con la experiencia necesaria en el conocimiento de los equipos objeto del presente contrato y sus dispositivos periféricos, y que dicho personal conoce las técnicas y procedimientos para impartirles los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

“EL PROVEEDOR” garantiza que puede suministrar copias de cada documento y sus actualizaciones relacionadas con los servicios de mantenimiento, así como las partes, refacciones y “software” de diagnóstico necesarios para impartir adecuadamente tales servicios.

“EL PROVEEDOR” garantiza que mantendrá los equipos objeto de este contrato en condiciones satisfactorias de operación conforme a las normas estipuladas por el fabricante y a lo previsto en este anexo.

La responsabilidad de “EL PROVEEDOR” en relación con lo anterior consistirá en que “EL PROVEEDOR” ajustará, reparará o reemplazará las piezas o artículos defectuosos que causen una operación anormal del equipo. Serán por cuenta de “EL PROVEEDOR” todos los gastos de reemplazo de estas piezas o artículos, así como su instalación.

“EL PROVEEDOR” otorgará todas las garantías para que las ayudas de programas que se requieran para las actividades de mantenimiento, tales como rutinas de diagnóstico y análisis de fallas requeridas por los equipos, estén de acuerdo con las especificaciones oficiales del fabricante.

3. EQUIPO DE PRUEBAS

“EL PROVEEDOR” mantendrá en los locales de “EL CLIENTE” y en sus propias oficinas el equipo de pruebas que sea necesario para el mantenimiento adecuado del equipo.

4. CAMBIOS DE INGENIERÍA

“EL PROVEEDOR” se compromete a proporcionar, sin cargo a “EL CLIENTE”, las partes, refacciones y documentación necesarias para instalar los cambios de ingeniería que se hubieren producido por el fabricante para los equipos cubiertos por el presente contrato, así como a instalarlos; para lo cual establecerá los calendarios y procedimientos necesarios con “EL CLIENTE”. Estos cambios de ingeniería serán efectuados sin cargo a “EL CLIENTE”.

Aquellos cambios de ingeniería que sean considerados como esenciales para el funcionamiento del equipo, serán instalados a la brevedad posible en el tiempo que sea convenido por ambas partes.

Para cualquier cambio de ingeniería que “EL PROVEEDOR” vaya a realizar, consultará previamente a “EL CLIENTE” para que las partes acuerden las fechas y condiciones en las que se llevarán a cabo.

Si después de haberse realizado un cambio de ingeniería, “EL CLIENTE” prueba que se han incrementado las fallas del sistema o reducido los niveles de eficiencia pactados a causa del cambio de ingeniería, o bien, que dicho cambio traiga como resultado que los equipos afectados no cumplan con las especificaciones oficiales publicadas por el fabricante o “EL PROVEEDOR”, éste reparará los equipos o dispositivos afectados para que cumplan con las mencionadas especificaciones.

En particular no se aceptará por “EL CLIENTE” ningún cambio de ingeniería que implique modificaciones a sus sistemas o programas, a menos que mediante convenio específico, “EL PROVEEDOR” realice tales modificaciones a su cargo, o bien, reembolse a “EL CLIENTE” el costo implicado en la modificación de tales sistemas o programas.

En la instalación de cambios de ingeniería, “EL PROVEEDOR” no asume responsabilidad por daños que pudiera causar a cualquier aditamento o alteración a equipos de marcas diferentes a la de él.

5. OPERACION Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos objeto del presente contrato, a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, con los porcentajes mínimos de nivel de eficiencia especificados en la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO. Tales servicios de mantenimiento, así como el reemplazo e instalación de partes serán por cuenta de “EL PROVEEDOR”, sin cargo a “EL CLIENTE”, hasta el término del presente contrato.

Todas las partes reemplazantes serán nuevas o de calidad equivalente y sustituirán a las encontradas en falla sobre la base de canje.

El personal técnico de mantenimiento de “EL PROVEEDOR” tendrá libre acceso a los equipos para la realización de sus funciones, siempre y cuando no interrumpa los procedimientos de operación normal de “EL CLIENTE” y se respeten los sistemas de control y administrativos que “EL CLIENTE” tenga en vigencia para este efecto.

“EL PROVEEDOR” podrá guardar en el local de “EL CLIENTE” las partes, equipos y herramientas que considere necesarias para proporcionar los servicios de mantenimiento.

Todas las actividades de mantenimiento que “EL PROVEEDOR” deba realizar, estarán sujetas a los términos y condiciones del presente contrato.

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos objeto del presente contrato incluyen:

- a) Mantenimiento preventivo, programado de común acuerdo por las partes en función de las necesidades específicas de cada equipo según las especificaciones técnicas del fabricante y de “EL PROVEEDOR”, y se realizará de la siguiente forma:
 - a.1) “EL PROVEEDOR” propondrá por escrito a “EL CLIENTE” las condiciones, frecuencia, duración y naturaleza del mantenimiento preventivo que proveerá para todos y cada uno de los equipos objeto del presente contrato. Este mantenimiento estará acorde con los requerimientos operacionales de “EL CLIENTE”, en sus instalaciones y deberá ser llevado a cabo en la fecha y horarios que las partes determinen de mutuo acuerdo.
 - a.2) Cualquier modificación a las condiciones, fechas u horarios del mantenimiento preventivo ya acordado, deberá ser efectuada con el consentimiento de las partes.

Cada una de las partes llevará un registro de las actividades de mantenimiento preventivo conforme a la cláusula VIGESIMOCUARTA, VIGILANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONTRACTUALES, y se reunirán en forma periódica para revisar y conciliar dicho registro.

b) El mantenimiento correctivo, según sea solicitado por “EL CLIENTE” se cumplirá de la siguiente forma:

b.1) Previa notificación de “EL CLIENTE”, “EL PROVEEDOR” proporcionará el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que estén inoperantes o que no estén funcionando conforme a las especificaciones técnicas y de operación publicadas por el fabricante; así mismo atenderá las fallas reportadas durante la cobertura contratada en cualquier horario, para lo cual enviará a su representante de mantenimiento, que deberá llegar a la instalación de “EL CLIENTE” en un tiempo máximo de dos (2) horas promedio, a partir del momento en que “EL PROVEEDOR” haya recibido tal notificación.

A fin de establecer claramente la forma de reportar y recibir la notificación sobre las fallas de los equipos objeto del presente contrato, “EL PROVEEDOR” proporcionará oportunamente un instructivo para ese efecto, que incluirá los números telefónicos a los cuales el personal de “EL CLIENTE” podrá comunicar tales fallas, y que incluirá el procedimiento recomendado para tomar nota de la hora de recepción del reporte, el número progresivo que le correspondió, nombre de la persona que lo recibió y el tiempo estimado de respuesta.

Asimismo, deberá proporcionar un número telefónico y el nombre del ejecutivo de mantenimiento al que “EL CLIENTE” podrá recurrir en el caso de que el reporte no sea atendido, o bien, cuando no se logre la reparación del equipo dentro de los límites mínimos de eficiencia que se establecen en los incisos a), b) y c) de la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

El mantenimiento correctivo de “EL PROVEEDOR” será como se establece en la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

b.2) El tiempo de falla del equipo inoperante por cada incidente se contará a partir de que “EL CLIENTE” llame a los representantes designados por “EL PROVEEDOR” y solicite el servicio para que la falla sea atendida y terminará cuando el equipo o dispositivo sea entregado en buenas condiciones de operación, sujeto a lo previsto en la cláusula DECIMOQUINTA, MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Cuando existan fallas intermitentes que no permitan un uso productivo del equipo, se considerarán éstas como permanentes y “EL CLIENTE” lo notificará a “EL PROVEEDOR” a fin de que las fallas puedan ser reparadas.

“EL PROVEEDOR” se asegurará de que los locales de “EL CLIENTE” en donde estarán instalados los equipos objeto del presente contrato, cumplan con las especificaciones de instalación del fabricante y para ello realizará en forma periódica las comprobaciones que considere pertinentes, cuyo resultado hará del conocimiento de “EL CLIENTE” mediante comunicación escrita.

De conformidad con lo establecido a equipo de prueba, “EL PROVEEDOR” dispondrá del equipo necesario para verificar si las condiciones del local de instalación cumplen con las especificaciones suministradas por el fabricante y las cuales deberá hacer del conocimiento de “EL CLIENTE”.

Cuando el personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR” considere que las condiciones ambientales o de suministro de energía que se tienen en las instalaciones de “EL CLIENTE” no cumplen con las especificaciones respectivas, deberá notificarlo oportunamente y por escrito a “EL CLIENTE”.

Para efectos de los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos objeto del presente contrato, “EL PROVEEDOR” utilizará todos aquellos programas de “hardware” o de “software” producidos por el fabricante del equipo o por él mismo.

Para tal efecto, mantendrá en los locales de “EL CLIENTE” la información necesaria para hacer uso adecuado de tales programas de apoyo y suministrará a “EL CLIENTE” la información necesaria para el conocimiento del personal de operación, si tales programas fueran a ser utilizados además del o en vez del personal de mantenimiento de “EL PROVEEDOR”.

En el caso de que el personal de “EL CLIENTE” deba utilizar tales programas de apoyo para el mantenimiento, deberá contar con la capacitación y toda la documentación necesaria para ello suministrada por “EL PROVEEDOR”, en cuyo caso será sin cargo para “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR” también se asegurará de contar con toda la información y procedimientos necesarios para utilizar efectivamente otro tipo de ayudas para el desarrollo de las actividades de mantenimiento, incluyendo, pero no limitando, a la consulta a bancos de información del fabricante, en los cuales se consignan estadísticas de falla de equipo o componentes relacionados con el equipo, la utilización de procesadores de mantenimiento incluidos como parte de la arquitectura del equipo instalado con “EL CLIENTE” en forma independiente o en combinación con un computador de diagnóstico utilizado por el fabricante.

- ☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO G

“RELACIÓN DE CURSOS”

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

“EL PROVEEDOR” presentará semestralmente a “EL CLIENTE”, la relación de cursos de “hardware” y “software” que ofrezca para sus clientes en general, tanto en México como en el extranjero; así mismo, “EL CLIENTE” y “EL PROVEEDOR”, de común acuerdo, diseñarán los cursos que se requieran, para lo cual “EL PROVEEDOR” indicará los requerimientos y condiciones para éstos.

- ☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.

ANEXO H

“TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES”

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES INFORMÁTICOS

“EL CLIENTE” — “EL PROVEEDOR”

Para los fines de este contrato, este anexo *no opera*.

- ☛ Fecha y ciudad en donde se firma el anexo.
- ☛ Firmas del anexo serán las mismas que las del contrato.