

CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA UN SERVIDOR LINUX DE CORREOS ELECTRONICOS

Nosotros, Sr. Alberto Lozano Ferrera, mayor de edad, casado, y de este domicilio, de nacionalidad hondureña con tarjeta de identidad No. 0801-1974-05197, actuando en su condición de Presidente de la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia (CDPC), electo en dicho cargo mediante Decreto Legislativo No. 216-2013 de fecha 6 de septiembre de 2013, debidamente autorizado por el Pleno de la Comisión en su Sesión de Pleno, No. 11-2014, Punto 10.1, quién en lo sucesivo se denominará "El Cliente" por una parte, y por la otra parte el Señor **JOHNY JORGE HAZIN ABUGHATTAS**, mayor de edad, soltero, Ingeniero Electricista Industrial y de este domicilio, de nacionalidad hondureña con tarjeta de identidad No. 0801-1978-02544, con las facultades suficientes para celebrar este contrato y quien actúa en nombre y representación de la empresa **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)** otorgado por el señor **CARLOS JORGE HAZIN ABU GHATTAS** mediante Poder Especial No. Cinco (5) de fecha diez de febrero del dos mil cinco, una Sociedad debidamente incorporada y existente bajo las leyes de la República de Honduras, que acredita en el Testimonio de la Escritura Pública No. 01 autorizada en esta ciudad por el Notario Marco Antonio Elvir Girón inscrita en el Registro de Comerciantes Individuales bajo el número diecisiete (17) Tomo trescientos treinta y siete (337) de fecha 28 de marzo del 2000, quien en lo sucesivo se denominará "La Empresa", hemos convenido celebrar como al efecto suscribimos el presente contrato de Servicios de Mantenimiento bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA, DESCRIPCIÓN DEL SERVIDOR(ES) O EQUIPO(S): El Cliente cuenta con un Equipo de Computación de un Servidor Linux, los cuales tienen las siguientes funciones:

1. Servidor de Correos Electrónicos con AntiSpam, Antivirus y Webmail (DELL PowerEdge 2950, No. Serie 2P0R8C1)

Dicha solución proporciona acceso a la entrada y salida de diferentes servicios en las oficinas de El Cliente.

SEGUNDA, SERVICIOS: La Empresa, se compromete a proporcionar los siguientes servicios y productos:

- a) Monitoreo Externo de la disponibilidad del sistema (24x7)
- b) Aplicación de parches (Seguridad y Estabilidad) del Sistema Operativo y los utilitarios instalados, en caso de ser necesarios en base a problemas.
- c) Consultas y asesorías sobre la operación del sistema y mejores prácticas.
- d) Solicitudes Técnicas Correctivas, Configuraciones o Personalizaciones,
- e) Visitas a lugar en caso de Emergencia (Caída Completa del Sistema).

TERCERA, ALCANCE DE LOS SERVICIOS: La Empresa se compromete a prestar sus servicios bajo los siguientes términos:

- a) Este contrato cubre la cantidad de un servidor linux,
- b) El tipo de Soporte Técnico es Plan Básico, el cual cubre de Lunes a Viernes de 8:00AM-5:00PM en días hábiles,
- c) La cantidad de solicitudes mensuales son de cinco (5) no acumulables, y cada una no mayor a dos horas. El límite de casos, solicitudes o incidencias es solo aplicable para lo descrito en la cláusula segunda, incisos d y e.
- d) El presente contrato no incluye licencias de software,
- e) El presente contrato no incluye equipo de ningún tipo,
- f) El presente contrato no incluye trabajos de programación o desarrollo o modificación del código,
- g) La Empresa no se hace responsable por la pérdida parcial o total de la información que El Cliente mantenga o haga uso en el servidor(es) o equipo(s). El Cliente se compromete a realizar respaldos de toda su información periódicamente,
- h) La Empresa no se hace responsable por problemas físicos de ninguna índole, antes, durante o posteriormente de que se realicen las revisiones o solicitudes.
- i) La Empresa no se hace responsable por problemas de software derivados de los diseños de los programador(es) o propietarios que lo(s) desarrollaron. Por lo tanto, La Empresa no podrá garantizar la resolución de todos los casos que surjan por errores de programación y/o desarrollo, normalmente llamados "bugs"
- j) El servicio de soporte técnico cubre los aplicativos Linux instalados en el servidor(es) o equipo(s) descrito(s) en este contrato. No se incluyen otros sistemas operativos o terminales de trabajo, usuarios, clientes u otros terceros, como ser Microsoft, Solaris, HPUIX, FreeBSD, MAC, etc.
- k) La aplicación de parches, no incluyen actualizaciones, migraciones o re-instalaciones completas de Sistema Operativo o de los aplicativos instalados, es decir, como por ejemplo: Linux RedHat 6.X a Linux RedHat 7.X, SpamAssassin 2.X a 3.X, Zimbra 8.0.6 a 8.0.7, etc.
- l) La Empresa no es responsable por la mala utilización por parte de El Cliente al hacer cambios de configuraciones pre-establecidas en el servidor(es) o equipo(s),
- m) Queda bajo responsabilidad de El Cliente el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que su personal o terceros, hagan el uso, abuso o uso no autorizado de los servidores o equipos descritos en el presente contrato, obligándose a cubrir cualquier cargo, e incluir los daños y perjuicios que causen a La Empresa y/o terceros, derivados de su incumplimiento. Si se diera la interrupción en el servicio motivada por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa fuera de control de las entidades de La Empresa y no atribuible a estas, este incumplimiento no estará sujeto a la imposición de sanciones conforme a este contrato,
- n) Para los Casos Críticos o de Emergencia (Problemas de carácter General) – El Tiempo de Respuesta es no mayor a 8 horas hábiles o al siguiente día. Ejemplos de Casos:
 - Firewall/Proxy: No Navega Nadie.
 - Correos Electrónicos: Ningún usuario puede recibir emails.
 - PBX/Call Center: Ninguna Extensión interna funciona, o ninguna troncal externa funciona.
 - Sistema Operativo: No arranca el sistema/No responde una partición/Perdida de ejecutables y librerías.
- o) Para los Casos No Críticos (Problemas que no son Generales) - El Tiempo de Respuesta no mayor a 24 horas hábiles o tres días. Servicios No Caídos – Consultas. Ejemplos de Casos:
 - Agregar, Modificar, quitar un usuario de administración.
 - Agregar, Modificar, quitar un acceso al Firewall/Proxy.
 - Revisiones/Solicitudes de personalizaciones (Agregar opciones, Notificaciones, Cambios de IP's ISP, Agregar Rutas, etc.)
- p) La forma a través del cual El Cliente solicitará los servicios de Soporte Técnico es ingresando a nuestro portal web <https://soporte.sistelhn.com>, donde creará un ticket o solicitud. En caso que no pueda El Cliente ingresar al Portal, puede solicitar soporte técnico comunicándose directamente a nuestra PBX +504-2291-6499. La Empresa se reserva los derechos en el portal web <https://soporte.sistelhn.com> de publicar, actualizar, modificar y borrar ayudas, preguntas frecuentes, manuales, documentos, sobre el manejo del sistema, procesos a seguir, definición de prioridades para un problema, tipos de plan de soporte, entre otros. Por lo que es compromiso de El Cliente, leer periódicamente, dicha base de datos, la cual le ayudará a resolver problemas comunes, solicitar ayuda, conocer las normas y restricciones de nuestros servicios, entre otros. Las personas

autorizadas a solicitar estos servicios son los responsables del área de sistemas o informática que administraran los sistemas, para las que se les crea un usuario de acceso al portal de soporte, el cual no tienen que compartir con nadie. En el caso que un servidor cuente con garantía o algún nivel de soporte de parte del proveedor que les vendió la solución o el hardware, los trabajos de **La Empresa** se limitarán a actuar como contraparte del lado de **El Cliente** para apoyar a solventar el problema en cuestión. Este portal registra todas las actividades y solicitudes realizadas, por lo que **El Cliente** puede generar reportes periódicos a su gusto.

CUARTA: UBICACIÓN: Las actividades descritas en la segunda cláusula, se desarrollaran vía Web (por medio de la Internet) o mediante acceso remoto desde las oficinas de **La Empresa**, conectándose al servidor(es) o equipo(s) descritos en el presente contrato, ubicado(s) en las oficinas de **El Cliente** en Tegucigalpa/Comayagüela. **La Empresa** tendrá la potestad de definir si se requiere hacer una visita a las oficinas de **El Cliente**. En los casos que sea necesaria una visita a lugar no comprendida en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela del M.D.C., **El Cliente** podrá cancelar el arancel que **La Empresa** tenga definido en la fecha que se realice el viaje, más las respectivas horas adicionales necesarias.

QUINTA: MONTO DEL CONTRATO: El plazo del contrato es por nueve (9) meses y pagadero en cuotas mensuales, cada una de **US\$ 210.00** (DOSCIENTOS DIEZ DOLARES AMERICANOS) c/u, más el 15% de impuesto sobre ventas, y estas se definirán como **pagos base o mensuales**. En caso que **El Cliente** exceda el número de incidencias o solicitudes mensuales y/o necesite una visita afuera del horario de atención establecido o de apoyo con otros sistemas, los costos de estas **horas adicionales** serán:

- Hora o extra en horario hábil será **US\$60 + ISV c/u**. (Lunes a Viernes de 8:00AM-5:00PM y sábados de 8:00AM-12:00PM). Como referencia de descuento, el precio Normal es de **100 + ISV c/u**.
- Hora extra en horario no hábil de Lunes a Viernes 5:01PM-7:59AM y Sábados a partir de las 12:00PM hasta los Lunes a las 7:59AM, será **US\$85 + ISV c/u**. Como referencia de descuento, el precio Normal es de **150 + ISV c/u**.
- Hora extra en día feriado u otros no definidos, será de **US\$120 + ISV c/u**. Como referencia de descuento, el precio Normal es de **200 + ISV c/u**.

Las horas de trabajo adicionales se calculan para cada incidente por hora o fracción, y el mínimo a utilizar por solicitud serán dos (2). La Empresa contabilizará las horas mensuales sumando los tiempos calculados para los incidentes del periodo (mes) como se describe anteriormente.

SEXTA, SERVIDOR(ES) O SERVICIO(S) ADICIONALES: En el caso que **El Cliente** quiera tomar servicios de instalación inicial, configuración inicial, mantenimiento y soporte técnico preventivo y correctivo en servidores y/o soluciones adicionales a los descritos en las cláusulas primera del presente contrato, los respectivos precios se harán llegar mediante una cotización por escrito.

SEPTIMA, FORMA DE PAGO: Para que sean vigentes los servicios y garantías a prestar en tiempo y forma, los **pagos base** se efectuarán por adelantado a inicio de mes, y en los primeros diez (10) días calendario, posterior a la entrega de su respectiva factura, la cual se enviará mensualmente a las oficinas u domicilio de **El Cliente**, por el medio que considere conveniente, debiendo entregarse el recibo por la empresa contra pago. En el caso de que **El Cliente** solicite **horas adicionales**, estas se facturaran hasta el siguiente mes junto a los **pagos base** si aplica. El hecho de no haber recibido la factura o recibo en sus oficinas u domicilio no es circunstancia para que **El Cliente** falte al pago de las mensualidades correspondientes a las tarifas y demás cargos por los servicios contratados. Cuando los cargos o tarifas de los servicios se cobren en dólares de los Estados Unidos de América (US\$), **El Cliente** podrá pagar dichos montos en su equivalente en moneda nacional, según el tipo de Tasa de Cambio de Venta que el Banco Central de Honduras (BCH) publique en la fecha que **El Cliente** va a ser el respectivo pago de los servicios contratados. En caso de que existan saldos pendientes de pago por parte de **El Cliente**, estos podrán incluirse en facturaciones posteriores con un recargo del 5% al mes por mora a las que originalmente les correspondían, quedando vencidas las anteriores y debiendo ser pagadas por **El Cliente** en la fecha señalada en la nueva factura en la que se haya hecho el cargo de dichos importes, situación que **El Cliente** acepta expresamente. **La Empresa** suspenderá la prestación de los servicios contratados, previo aviso de cuarenta y ocho (48) horas por el medio que considere conveniente, cuando **El Cliente** no pague en el tiempo y la forma convenida, el importe de cualquier tarifa, cargo o gasto que conforme al presente contrato. La citada suspensión se efectuará en todos los equipos aparatos accesorios y/o dispositivos asociados con el servicio brindado objeto de este contrato, hasta que **El Cliente** proceda al pago del importe de los adeudos, así como otros cargos facturados, de acuerdo con la política vigente de **La Empresa** El periodo para que el restablecimiento del servicio se contará a partir de la fecha y hora en que se reciba la notificación por parte de **El Cliente** en las oficinas de **La Empresa**.

OCTAVA, OTRAS TARIFFAS Y PRECIOS ESPECIALES: Si **El Cliente** solicita alguna instalación o/y configuración extra de un software adicional a los ya existentes en el Servidor(es) o Equipo(s), tendrán un costo extra que se hará llegar mediante una cotización. En caso que el servidor(s) o equipo(s) descrito(s) en el presente contrato tuviera:

- Una falla física o de software por lo que dejará parcial o totalmente de funcionar,
- Requieren hacer una actualización a la siguiente versión publicada de los programas instalados para mejorar su estabilidad, seguridad y/o agregar nuevas funciones,

El Cliente tendrá una tarifa especial de Instalación o Actualización del Servidor, mientras este en vigencia el presente contrato de **US\$ 1,200.00** (MIL DOSCIENTOS DOLARES AMERICANOS) y más el 15% de impuesto sobre ventas por cualquier servidor descrito en este contrato. Como referencia de descuento, el precio de lista promedio por cada servidor es de **US\$3,500 + ISV** (Descuento aplicado del 65.7%).

NOVENA, GARANTIA DEL SERVICIO Y LICENCIAS DE AUTOR: El servicio se garantiza por el tiempo de duración de este contrato, aplicando las restricciones señaladas en la tercera cláusula. **La Empresa** también se compromete a:

- Mantener en completa confidencialidad la información que **El Cliente** tenga en el servidor(es) o equipo(s) descritos en el presente contrato, sin accessarla, sin copiarla, y sin hacerla publica o del conocimiento de otras personas.
- Las Instalaciones Iniciales, Configuraciones Iniciales, Mantenimientos y Soportes técnicos se harán, y se respetara por ambas partes, manteniendo todos los Derechos de autor, licencias y limitantes descritas en cada programa instalado en el Servidor(es) o Equipo(s) descritos en el presente contrato.

DECIMA, VIGENCIA DEL CONTRATO: El periodo de ejecución de este Contrato de Servicios de Mantenimiento de Equipo de Computación, tendrá la vigencia mínima de nueve (9) meses, con opción a auto-extenderse. El comienzo de los servicios de mantenimiento será efectivo a partir del 01 de Abril del año 2014 al 31 de Diciembre del año 2014. El presente contrato quedara abierto y en ejecución posterior al periodo de vigencia (31 de Diciembre del año 2014) como garantía de los servicios a prestar, hasta que **El Cliente** envíe una nota de cancelación de servicios, o se firme un nuevo contrato en el cual se describan los nuevos montos y normas a ejecutar. En el caso que transcurran un mes (1) mes posterior a la fecha de finalización del presente contrato (31 de

Diciembre del año 2014), y no se haya recibido la nota de parte de **El Cliente**, y/o no se haya firmado un nuevo contrato, se tomará este hecho como una renovación automática por doce (12) meses más, con un incremento del diez por ciento (10%) aplicado únicamente en este periodo extendido y no para el presente ni aplicará para el caso de la renovación automática, en consecuencia se respetará las mismas cláusulas aquí convenidas. Queda claramente establecido que las modificaciones de incrementos al monto del presente contrato quedaran sujetas a negociación de las partes previa comunicación por escrito antes de la fecha de vencimiento del presente contrato y para ello se considerará entre otros, factores: disponibilidad presupuestaria, eficiencia, calidad en el servicio, responsabilidad.

DECIMO PRIMERA, RESOLUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato podrá ser resuelto o cancelado según lo especificado a continuación:

I. El Cliente podrá cancelar los servicios en cualquier momento, previa notificación por escrito a **La Empresa** obligándose a pagar los porcentajes que a continuación se indican, en lo que sea aplicable para cada servicio:

- a) En caso que **La Empresa** no cumpla con los servicios a prestar según la cláusula segunda en el rango de los tiempos de Respuesta para Casos Críticos o de Emergencia en dos o más ocasiones en un periodo de un año, **El Cliente** podrá dar por terminado el presente contrato de manera inmediata, sin responsabilidad alguna. De igual manera **La Empresa** se compromete a prestar sus servicios hasta la finalización del mes para solventar el problema por el cual se dio la cancelación del contrato. Y **El Cliente** solo esta obligado a cancelar los montos pendientes y la mensualidad del mes en curso que se de la cancelación.
- b) Si **El Cliente** desea cancelar el Contrato sin ninguna justificación alguna de incumplimiento por parte de **La Empresa** y sin que allá finalizado el presente contrato, deberá enviar una nota con un (1) mes de anticipación solicitándolo, periodo en el cual **La Empresa** entregará los accesos de administrador de los servidores. Dado a ser una cancelación injustificada, y que **La Empresa** suministra algunas licencias de software y otros anuales para que los servidores tengan un funcionamiento óptimo (Certificados SSL, Suscripciones, etc), **El Cliente** tendrá que cancelar las mensualidades pendientes, si existen, más las restantes hasta la finalización del periodo contractual en ejecución.

II. La Empresa tiene el derecho de resolver el presente contrato en forma inmediata, sin responsabilidad de su parte y sin necesidad de declaración judicial, mediante un comunicado por escrito a **El Cliente**, si cualquiera de los eventos descritos a continuación ocurriese:

- a) Si **El Cliente** incumple con un máximo de dos (2) pagos de cualquier contra-prestación en el tiempo o forma establecidos en este contrato.
- b) Si **El Cliente** incumple cualquiera de las obligaciones o transgrede las prohibiciones estipuladas en el presente contrato.
- c) Si **El Cliente** cambia de domicilio, sin el aviso correspondiente y deja en abandono las instalaciones, infraestructura, servidores o equipos que **La Empresa** le prestará para sus servicios, lo anterior en caso que tuviera en su posesión un equipo propiedad de **La Empresa**.

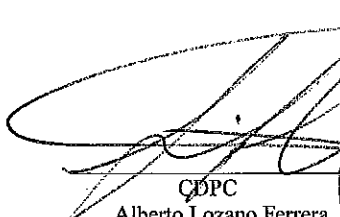
Si se diera cualquier evento descrito en la décima primera cláusula, segunda parte incisos a), b) y c) de este contrato con respecto a la cancelación de los servicios, **La Empresa** tomará que **El Cliente** está evadiendo sus responsabilidades generando una cancelación directa de los servicios contratados. Por lo tanto **El Cliente** quedara obligado a cancelar las mensualidades pendientes, si existen, más las restantes hasta la finalización del periodo contractual en ejecución, como sanción por evasión de responsabilidades.


DECIMO SEGUNDA, RESPONSABILIDAD: **El Cliente** no podrá ceder los derechos de este contrato a terceros.

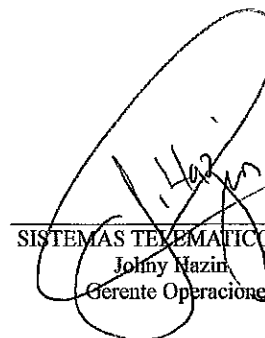
DECIMO TERCERA, RESPONSABILIDAD DE USO: Los daños o perjuicios que ocasione a terceras personas derivados del mal uso, negligencia o ignorancia en el uso de los servidores o equipos por parte de **El Cliente** es total responsabilidad del mismo y **La Empresa** no se encuentra obligada a responder de dichos actos, obligándose **El Cliente** a mantener indemne a **La Empresa** de cualquier demanda o reclamación que se le hiciera por estos hechos.

DECIMO CUARTA, JURISDICCIÓN. Cualquier diferencia, reclamo o controversia que surja con motivo del incumplimiento, interpretación, aplicación y efectos del presente contrato, excepto lo relativo al cobro de cualquier cantidad que se deba, se resolverá con carácter puramente conciliatorio y en caso de no llegar a un total arreglo, el asunto deberá ser resuelto mediante procedimientos de arbitraje de derecho, de conformidad con el Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT o La Cámara), las cuales las partes aceptamos desde ya, en forma irrevocable. Al surgir cualquier controversia, conflicto, disputa o reclamación, las partes nombraran cada una un árbitro y la Junta Directiva del Centro nombrara un tercero, de conformidad con dichas reglas. Adicionalmente, acuerdan los contratantes que la CCIT será la institución encargada de administrar el procedimiento arbitral y cumplir con todas las funciones que le asigné las Reglas de Arbitraje de dicho Centro.

DECIMO QUINTA, ACEPTACIÓN: Ambas partes, **El Cliente** y **La Empresa** declaran que están de acuerdo con el presente contrato, obligándose a cumplir las cláusulas relacionadas en todos sus términos y para constancia firmamos este documento en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central a los 31 días del mes de Marzo del año 2014.


CDPC
Alberto Lozano Ferrera
Presidente




SISTEMAS TEMATICOS SISTEL
Johnny Nazir
Gerente Operaciones