

Contrato de Prestación para Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico Preventivo y Correctivo para un Servidor

Nosotros **ROBERTO ENRIQUE CARDONA LOPEZ**, mayor de edad, casado y de este domicilio, de nacionalidad hondureña con Identidad No. 0301-1964-00274, actuando en mi condición de Director de la Marina Mercante, cargo para el cual fue nombrado por el Poder Ejecutivo, mediante Acuerdo No. 0002 de fecha del 08 Enero del año 2015, quien en lo sucesivo se denominara "**El Cliente**" por una parte, ubicados en el Blv. Los Proceres, Edificio Atala No.2930 2 Cuadras arriba embajada Americana, Tegucigalpa, Honduras, 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: Dell PowerEdge R720, No. Serie HKCN3V1, Dos Procesadores Xeon E5-2620, 16GB-1333MHz. Dos Discos SAS 300GB-10KRPM-2.5" en RAID-1, Cuatro puertos de Red RJ-45, Lectora de DVD, el cual tiene las siguientes funciones: Servidor Proxy con NAT, Cache de paginas Web en disco duro, Filtro de Contenido en la Navegación Web, Servidor de Correos Electrónicos con Antivirus, Servidor VPN PPTP, Servidor de Paginas Web, Servidor DNS, Servidor de Base de Datos MySQL para Estadísticas de Correos Electrónicos, Servidor FTP y Firewall Completo, proporcionando acceso a la entrada y salida de diferentes servicios en las oficinas de **El Cliente**.

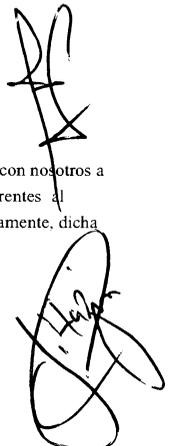
SEGUNDA, SERVICIOS: La Empresa, se compromete a proporcionar los siguientes servicios y productos:

- Actualizaciones en la aplicación de Parches (Seguridad y Estabilidad) del Sistema Operativo y los utilitarios instalados, en caso de ser necesarios en base a problemas.
- Monitoreo Externo de los Servidores (ICMP) para asegurar su Disponibilidad.
- Solicitudes Técnicas Correctivas y Configuraciones o Personalizaciones en base a Problemas (Max 5 por mes).
- Consultas, asesorías y capacitaciones activas sobre la operación del sistema.
- Visitas a lugar en caso de Emergencia (Caída Completa del Sistema), sin costos adicionales.

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

- El tipo de Soporte Técnico es Plan Básico, el cual cubre de Lunes a Viernes de 8:30AM-4:30PM en días hábiles, con un máximo de cinco(5) casos o incidencias al mes, no acumulables. El límite de casos, solicitudes o incidencias es solo aplicable para lo descrito en la cláusula segunda, incisos a y c.
- El soporte técnico es únicamente con lo que respecta a los aplicativos instalados en el servidor(es) o equipo(s) descrito(s) en este contrato.
- Las actualizaciones no incluyen migraciones o re-instalaciones completas de Sistema Operativo o de los aplicativos instalados, es decir, como por ejemplo: Linux RedHat 5.X a Linux RedHat 6.X, SpamAssassin 2.X a 3.X, etc.
- La Empresa no es responsable por problemas físicos en el servidor(es) o equipo(s) descritos en el presente contrato.
- El licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico es con lo que respecta a los aplicativos Linux instalados en el servidor(es) o equipo(s) descrito(s) en este contrato. Este tipo de contrato de servicios no incluyen actualizaciones completas de un sistema operativo a otro, ni re-instalaciones, o traslados de un equipo a otro.
- La Empresa no es responsable por problemas de software de ninguna índole 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".
- La Empresa no es responsable por la mala utilización por parte de **El Cliente** al hacer cambios de configuraciones preestablecidas en el servidor(es) o equipo(s) que generen cualquier tipo de problema,
- Queda bajo responsabilidad de **El Cliente** el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que su personal o terceros ajenos, 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.
- La Empresa no se hace responsable por la información que **El Cliente** mantenga o haga uso en el servidor(es) o equipo(s),
- Si **El Cliente** solicita servicios y/o programas comerciales de licencias, tiempos de uso, o cualquier otra solución que implique costos adicionales, **El Cliente** tendrá que absorber directamente dichos costos, donde el papel de **La Empresa** será de asesoramiento para que pueda tomar la mejor decisión,
- Para los Casos Críticos (Problemas de carácter General) – El Tiempo de Respuesta es no mayor a 24 horas. Ejemplos de Casos:
 - Correos: No reciben o No envía Emails de nadie.
 - Proxy: No Navega Nadie o Nadie Navega a ciertas paginas Web.
 - VPN: No se puede conectar nadie desde afuera de la red local.
 - FTP: No pueden crear, editar, borrar los datos en la carpeta pre-definida.
 - Web: Nadie ve la Pagina Web de afuera de Ningún lado.
 - DNS: No resuelve registros de ningún lado
 - PBX: Ninguna Extensión interna funciona, o ninguna troncal externa funciona.
 - Sistema Operativo: No arranca el sistema/No responde una partición/Pérdida de ejecutables y librerías.
- Para los Casos No Críticos (Problemas que no son Generales)- El Tiempo de Respuesta no mayor a 72 horas. Servicios No Caídos – Consultas, Ejemplos de Casos:
 - Agregar, Modificar, quitar un usuario de administración.
 - Agregar, Modificar, quitar Registros DNS/Paginas Web/Reglas de Firewall-Filtros, VPN's, Accesos,etc.
 - Revisiones/Solicitudes de personalizaciones (Agregar opciones, Notificaciones, Cambios de IP's ISP, Agregar Rutas, etc.)

m) La forma y el medio en que **El Cliente** solicitara los servicios de Soporte Técnico es mediante acceso a nuestro portal web <https://soporte.sistelhn.com> o comunicándose con nosotros a nuestra PBX 2291-6499. **La Empresa** se reserva los derechos en el portal de publicar, actualizar y borrar ayudas, preguntas frecuentes, manuales y documentos, que sean referentes al 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 ayudara a resolver problemas comunes en poco tiempo, solicitar ayuda, conocer las normas, restricciones y ventajas de nuestros servicios.



CUARTA: UBICACIÓN: Las actividades descritas en la segunda cláusula, se desarrollaran via 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** tendrá que cubrir a **La Empresa** por adelantado los siguientes montos:

1. **Transporte.** *Pasajes aéreos Ida/Vuelta, cuando el destino sea a San Pedro Sula, La Ceiba e Islas de la Bahía en Honduras, o para otra ciudad afuera del país. *En el caso de ser un destino donde solo sea accesible por carretera, **El Cliente** cubrirá un total por la Ida/Vuelta de US\$ 200.00 (DOSCIENTOS DOLARES ESTADOUNIDENSES) por gastos de combustible y uso vehicular.
2. **Hospedaje.** **El Cliente** cubrirá el hospedaje por noche en Honduras, de US\$125 (CIENTO VEINTE Y CINCO DOLARES ESTADOUNIDENSES) En el caso que el hospedaje sea afuera de Honduras, **El Cliente** cubrirá US\$150 (CIENTO CINCUENTA DOLARES ESTADOUNIDENSES).
3. **Alimentación.** **El Cliente** cubrirá por Viáticos diarios de Alimentación y movilización local, US\$80 (OCHENTA DOLARES ESTADOUNIDENSES).

QUINTA: MONTO DEL CONTRATO: El plazo de los servicios y/o productos descritos en la segunda y tercera cláusula es por doce (12) meses, los cuales puede ser pagaderos en doce (12) mensualidades de US\$ 255.00 (DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO DOLARES AMERICANOS) mas ISV c/u, o un solo pago anual de US\$3,060 + ISV, al que se le aplicaría un descuento del 2.5% por pronto pago. En el caso que cancelen de manera anual, como precio especial de valor agregado, por unicamente US\$850 + ISV se les re-instalaría todos los sistemas en un solo servidor, con las ultimas versiones de Zimbra Colaboration Suite GA 8.6.X, Linux Centos 7, Antispam/Antivirus Emails, Dos Certificados SSL para dos años de los dominios (mail.marinamercante.gob.hn y www.marinamercante.gob.hn), Base Datos MySQL, Servidor Web Apache para sus páginas, Servidor FTP, Aplicativo Web Estadísticas Visitas Paginas de la Marina (Precio Normal US\$3,800 + ISV).

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: Los pagos se efectuarán cada inicio de mes dentro de los primeros 10 días hábiles previo 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 la misma por la empresa contra pago. 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 24 horas, 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 período 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 TARIFAS 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 adicional 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 de hardware y dejara parcial o totalmente de funcionar, **El Cliente** tendrá una tarifa de re-configuración o re-instalación del software mientras este en vigencia el presente contrato de US\$ 1,200.00 (MIL DOSCIENTOS DOLARES AMERICANOS) mas el 15% de impuesto sobre ventas (Precio Promedio Normal: US\$ 3,800.00 + ISV). En caso que **El Cliente** solicite una visita a lugar por Emergencia para Equipos o Servidores que estén incluidos en el mantenimiento y soporte técnico del presente contrato, pero afuera del rango de tiempo estipulado en la segunda cláusula del presente contrato, **El Cliente** tendrá un precio especial por hora o fracción de hora de US\$ 60.00 (SESENTA DOLARES AMERICANOS) mas el 15% de impuesto sobre ventas. En el caso que **El Cliente** solicite una visita a lugar para Equipos, Servidores, y/o Revisiones varias que no estén incluidos en el presente contrato, **El Cliente** tendrá una tarifa especial por hora o fracción de hora de US\$70 + ISV (Normal US\$100 + ISV).

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:

1. Mantener en completa confidencialidad la información que **El Cliente** tenga en el servidor(es) o equipo(s) descritos en el presente contrato, sin accederla, sin copiarla, y sin hacerla publica o del conocimiento de otras personas.
2. 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 doce (12) meses, con opción a auto-extenderse. El comienzo de los servicios de mantenimiento será efectivo a partir del 01 de Enero del año 2015 al 31 de Diciembre del 2015. El presente contrato quedara abierto y en ejecución posterior al periodo de vigencia (31 de Diciembre del año 2015) 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 posteriores a la fecha de finalización del presente contrato (31 de Diciembre del año 2015), 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 mas, con un incremento del 10% al monto actual, respetándose las clausulas actuales y el nuevo periodo contractual.

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:

1. En caso que **La Empresa** no cumpla con lo estipulado en la segunda y tercera cláusulas, y según el tiempo de Respuesta de Emergencia definido de Lunes a Viernes de 8:30AM a 4:30PM en días hábiles, el cual comprende la atención al **El Cliente** en un lapso no mayor a setenta y dos (72) horas posteriores a la notificaciones del problema en Honduras, y de cinco (5) días en otros países de Centro América, **El Cliente** podrá dar por terminado el presente contrato de manera inmediata sin responsabilidad alguna, estando obligado a pagar los saldos pendientes hasta la fecha en que se dé la cancelación, sin que exista la obligación de pagar el resto del monto del contrato por el tiempo que no se goce de los servicios. También **La Empresa** tendrá la obligación de resolver el problema en cuestión, por la cual se dio la terminación del presente contrato.

2. Si **El Cliente** desea cancelar el Contrato sin ninguna justificación alguna de incumplimiento por parte de **La Empresa**, deberá enviar una nota con tres (3) meses de anticipación, explicando los motivos por los cuales no se puede o quiere continuar con el servicio, periodo en el cual **La Empresa** entregará los equipos descritos en la primera cláusula de este Contrato, quedando la obligación por parte de **El Cliente** de cancelar el total de esas dos mensualidades de pre-aviso. Si **El Cliente**, desea finalizar inmediatamente el contrato, tendrá que cancelar los tres (3) meses de pre-aviso, más los saldos pendientes hasta la fecha.

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:

- 1) Si **El Cliente** incumple con un máximo de dos (2) pagos de cualquier contra-prestación en el tiempo o forma establecidos en este contrato.
- 2) Si **El Cliente** incumple cualquiera de las obligaciones o transgrede las prohibiciones estipuladas en el presente contrato.
- 3) Si **El Cliente** cambia de domicilio, sin el aviso correspondiente y deja en abandono las instalaciones, infraestructura, servidores o equipos que **La Empresa** le prestara 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 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 el ciento por ciento (100%) del monto de la mensualidad del mes de mantenimiento en curso, mas los pagos pendientes hasta la fecha (Si se aplican) con su respectivos recargos por mora descritos en la séptima cláusula, adicionales al ciento por ciento (100%) del monto restante de cada mes hasta la fecha de finalización del contrato como sanción por evasión de responsabilidades y/o del acuerdo contractual.

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 hiciere 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 09 días del mes de Enero del año 2015.


Marin Mercante
ROBERTO ENRIQUE CARDONA LOPEZ
Director General


SISTEMAS TELEMATICOS SISTEL
JOHNNY HAZIN
Gerente Operaciones

