



**GLOBAL4**

Partner Premium de  
Wolters Kluwer  
para toda España

# Cláusulas de los contratos de servicio de mantenimiento informático

## ACUERDO ENTRE LAS PARTES

- El presente contrato se suscribe entre **Procom Informática Global4, S.L.** (en adelante **Global4**) y el **Ciente**, identificado en el presupuesto al que se adjunta, para la prestación de servicios, única y exclusivamente para las *oficinas identificadas como dirección postal*.
- Para que el presente contrato tenga validez, es imprescindible que el presupuesto sea firmado y sellado debidamente por el cliente, o que se haya realizado el pago correspondiente al presupuesto.
- La firma del presupuesto por parte del **Ciente** implica la aceptación del contenido de este documento, tanto de las cláusulas generales como las cláusulas particulares de **Global4**. Si alguna cláusula quedara sin efecto por causa legal el resto seguirán vigentes.
- Los servicios contratados son aplicables única y exclusivamente al número de ordenadores especificados en el presupuesto.
- **Global4** tendrá derecho a identificar cada ordenador del **Ciente** que forme parte de la instalación informática y sea susceptible de recepción de servicios por parte de **Global4** con un código o identificador. Así mismo el **Ciente** tendrá la obligación de mantener los códigos o identificadores en los ordenadores.
- El **Ciente** deberá notificar a **Global4** la adquisición de nuevos ordenadores que se incorporen a la instalación informática, así como los que se retiren definitivamente de la misma. La falta de notificación dará lugar a que **Global4** siga prestando y cobrando el servicio sólo a los ordenadores contratados, hasta que se resuelva el nº de equipos total que posee el **Ciente** en su instalación.
- El presente contrato incluye el "servicio en domicilio", únicamente para las direcciones ubicadas en la Isla de Mallorca. Para el resto de direcciones se facturarán aparte los desplazamientos, traslados, dietas y alojamientos necesarios para la prestación de los servicios.
- La periodicidad del presente contrato es la especificada en el presupuesto, contando a partir de la fecha indicada en la casilla *Fecha*, y será renovable tácitamente por iguales periodos, salvo notificación fehaciente en contra por cualquiera de las dos partes, con al menos 30 días de antelación.
- **Global4** se reserva el derecho, en caso de impago, a 1) no proporcionar servicio alguno hasta la resolución del impago y a resolver de pleno derecho el contrato sin los 30 días de preaviso.
- Cuando se renueve un contrato de mantenimiento se ajustará su precio a las tarifas vigentes en ese momento.

## SERVICIOS CUBIERTOS

1. **ATENCIÓN POSVENTA (HOT-LINE):**  
El servicio atención posventa consiste en aportar la/s respuesta/s, a las cuestiones planteadas por el **Ciente**, acerca de la operativa de un producto determinado (Hardware o Software) que forme parte ya de su instalación informática utilizando para ello cualquier medio de comunicación disponible.
2. **ASISTENCIA TÉCNICA:**  
El servicio de asistencia técnica consiste en el mantenimiento de hardware y software que ya forman parte del conjunto de una instalación informática.





# GLOBAL4

Partner Premium de  
Wolters Kluwer  
para toda España

Las acciones más comunes son:

- Preparación del sistema de copias de seguridad, y restauración de datos en caso necesario.
- Organización de ficheros y directorios.
- Verificación de hardware y software. Reconfiguración, desinstalación y reinstalación de software y hardware.
- Instalación de actualizaciones de software (con las actualizaciones que cliente nos haga disponibles).
- Servicio de reparación de hardware (no incluye piezas o recambios).
- Detección y eliminación de Virus.

### 3. INVESTIGACIÓN:

El servicio de investigación consiste en realizar las averiguaciones necesarias y oportunas para el descubrimiento de características, prestaciones, compatibilidades en el hardware o software, así como el estudio de otros productos para determinar si los mismos se adaptan o resuelven las cuestiones planteadas por el **Cliente**.

### 4. INVENTARIO:

El servicio de inventario consiste en el chequeo del hardware y software pertenecientes a una instalación informática, con el fin de conocerla y enumerarla, y también para diagnosticar posibles fallos en el sistema informático.

### 5. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:

El servicio de instalación y configuración consiste en la preparación inicial de elementos hardware y software adquirido a **Global4**. Si los elementos no han sido adquiridos a **Global4** este servicio está expresamente excluido. Una vez finalizado el trabajo estos elementos formarán parte de la instalación informática del **Cliente**. Las acciones más comunes son:

- Desembalaje de productos hardware y/o software.
- Ensamblaje de elementos hardware.
- Instalación de software y hardware según las necesidades de la instalación informática del **Cliente**.
- Colocación y conexión de elementos hardware.
- Verificación del funcionamiento del software y hardware.

## CLÁUSULAS GENERALES

- **Global4** no se hace responsable, bajo ningún supuesto, de cualesquiera que sean los daños directos o indirectos que pudieran ocasionarse a consecuencia de los siguientes motivos:
  - Fallos o deficiencias de cualquier producto hardware o software de terceros fabricantes.
  - Posibles incompatibilidades existentes entre productos.
  - Uso anormal de los productos o incumplimiento de las normas o condiciones prescritas por **Global4** o por los fabricantes en relación con la adecuada utilización y el mantenimiento de los productos.
  - Pérdida de información. Es **IMPRESINDIBLE** que el **Cliente** disponga de copias de seguridad actualizadas y en perfectas condiciones de restauración.
  - Uso ilegal del software por parte del **Cliente**. El software se instalará toda vez que el cliente proporcione los medios o soportes para hacerlo, siendo el cliente responsable de tener la licencia de uso y en plena validez.
- **Global4** se reserva el derecho a variar los precios de los productos y servicios presupuestados en cualquier momento y sin previo aviso, debido a las frecuentes variaciones de precios en el mercado informático, salvo que el documento se haya formalizado por ambas partes.





# GLOBAL4

Partner Premium de  
Wolters Kluwer  
para toda España

- **Global4** se reserva el derecho a variar los productos por otros alternativos de similares características ante la imposibilidad de adquisición o inexistencia de los mismos, ajustando su precio si fuese necesario.
- Se entiende por Depósito de Productos, los productos que pertenecen a **Global4** y éste los presta al **Ciente** para cubrir una necesidad puntual, como los que el **Ciente** entrega a **Global4** para la realización de determinados servicios. Los productos pertenecientes a **Global4** depositados en el **Ciente**, y que al reclamarse para su devolución no sean devueltos por el **Ciente**, le serán facturados a precio de mercado. En cuanto a los productos pertenecientes al **Ciente** depositados en **Global4** y que no sean retirados por el mismo en el plazo de un año, desde la fecha de entrega, pasarán a ser propiedad de **Global4**
- En el precio de los productos no está incluido el transporte ni seguro por riesgo de extravío y/o rotura.
- **Global4** se reserva el derecho de no hacer entrega de los productos contratados, si el **Ciente** no entrega en el mismo acto, o con anterioridad, el correspondiente importe a través de los Medios de Pago convenidos en el Contrato de Compra Venta.
- La entrega de los productos no está vinculada, bajo ningún supuesto, a la prestación de servicio alguno.
- Un desplazamiento consiste en la visita personal efectuada por un agente de **Global4** a la *Sucursal* o *Domicilio* de un **Ciente**. Cada desplazamiento se considera con inicio y final en la Sucursal de **Global4** a la que pertenezca cada uno de los Agentes desplazados, aunque se produzcan de una *Sucursal* de un **Ciente** a otra *Sucursal* del mismo o de otro **Ciente**.
- Los desplazamientos realizados por el personal de las sucursales de **Global4** ubicadas en la ciudad de Palma de Mallorca a cualquier dirección de la isla de Mallorca se consideran según la tabla de importe por desplazamiento vigente.
- **Global4** se compromete únicamente a prestar servicios que previamente sean contratados y solamente sobre productos para los cuales el personal técnico de **Global4** se encuentre capacitado.
- **Global4**, no realizara ningún servicio sobre un producto del cual no se dispongan de manuales, "drivers", copias de seguridad, soporte del software, accesorios, soporte técnico del fabricante, etc. necesario para llevar a cabo dicho servicio. No obstante, si por expresa solicitud del **Ciente** se llevase a cabo, no se hace responsable de los daños que se pudieran causar por la falta de estos.
- En cualquier caso, la falta de pago en los plazos convenidos dará lugar al devengo de intereses de demora sobre las cantidades adeudadas.
- El impago de cualquier efecto comercial domiciliado ocasionado con motivo de un cambio de domiciliación bancaria no comunicado con la adecuada antelación a **Global4** o por otra causa ajena a **Global4**, será responsabilidad del **Ciente** y todos los gastos ocurridos correrán a cargo del mismo.
- Sin perjuicio de lo dispuesto en preceptos imperativos de normas procesales para determinados procedimientos, las partes renuncia a cualquier otro fuero propio y se someten al fuero de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Palma de Mallorca para toda cuestión relativa a la interpelación o cumplimiento del contrato que este documento representa.





**GLOBAL4**

Partner Premium de  
Wolters Kluwer  
para toda España

## PROTECCIÓN DE DATOS

- Le informamos que sus datos como cliente se incorporarán a fichero responsabilidad de **Global4**, para hacer posible la prestación de nuestros servicios de mantenimiento informático (por ejemplo, pero sin limitación a: atención posventa, asistencia técnica, investigación hardware y software, inventario, instalación y configuración), así como la facturación.
- La prestación de algunos de nuestros servicios puede implicar el tratamiento de datos de carácter personal. Por ejemplo, la preparación y restauración de copias de seguridad o la organización de ficheros o directorios, o los servicios de teleasistencia, o los realizados por videoconferencia. En estos casos, el cliente es responsable de dichos datos y **Global4**, de acuerdo con el artículo 12 LOPD, es encargado del tratamiento asumiendo las siguientes obligaciones:

1.- Únicamente trataremos los datos de carácter personal conforme a las instrucciones, expresadas en la contratación de los servicios y en este contrato, que el **Cliente** como responsable de los mismos, nos señale, y sólo cuando ello sea estrictamente necesario para el cumplimiento de la prestación de los servicios descritos.

2.- Una vez cumplida la prestación de los servicios, en caso de finalización del presente contrato, los datos de carácter personal serán puestos a disposición del **Cliente**, durante un período de tiempo máximo de 15 días, no conservando **Global4** datos de carácter personal responsabilidad del cliente.

---

Este documento quedará validado por ambas partes con la firma del presupuesto al que se adjunta, o con el primer pago realizado por el cliente por este concepto.

