

CONTRATO

SOLUCIÓN

Net-LAN

AL CLIENTE:

agosto 2012
Versión 3.1

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO "NET-LAN MANTENIMIENTO"

En Madrid a de de 20...

REUNIDOS

De una parte, D. , en nombre y representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante MOVISTAR), en virtud de Escritura de Poder otorgada ante el Notario de.....D. con fechay bajo número de protocolo..... con CIF A-82018474 y domicilio social en Madrid, Gran Vía, 28, Código Postal nº 28013.

De otra parte, D. , en nombre y representación de (en adelante "EL CLIENTE"), en virtud de Escritura de Poder otorgada ante el Notario de.....D. con fechay bajo número de protocolo..... con CIF y con domicilio social en xxxxx, C).....Código postal.....nº

Los reunidos, en la representación en que intervienen

EXPONEN

I.- Que EL CLIENTE tiene contratado con MOVISTAR un Servicio de conectividad Intranet RPV-IP, denominado comercialmente Solución ADSL Net-LAN (En adelante el Servicio RPV-IP), que permite al CLIENTE, disfrutar de una solución de conectividad Intranet entre las distintas Sedes de su Empresa o de Sedes ajenas a la organización empresarial del mismo, siempre que estas se encuentren vinculadas por algún tipo de relación comercial, profesional o empresarial.

II.- Que dicho Servicio de RPV-IP, prevé diversos niveles de atención y mantenimiento sobre el Equipamiento de Cliente vinculado al Servicio RPV-IP, así como, en general, sobre los distintos Servicios incluidos en dicha Solución.

III.- Que EL CLIENTE está interesado en contratar un servicio de mantenimiento sobre su Equipamiento vinculado al Servicio RPV-IP así como sobre la conectividad Intranet proporcionada en virtud de dicho Servicio, de nivel superior al incluido en este último

IV.- Que MOVISTAR dispone de un Servicio de Mantenimiento del Servicio RPV-IP, denominado "Net-LAN Mantenimiento", que implica una mejora en los niveles de mantenimiento que, sobre, el Equipamiento vinculado al Servicio RPV-IP y sobre la Conectividad Intranet provista en virtud del mismo, se establecen para dicho Servicio RPV-IP

V.- Ambas partes, afirmando y reconociéndose recíprocamente la suficiencia y vigencia de sus respectivas facultades para celebrar el presente Contrato, suscriben el mismo sobre las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

Constituye el objeto del presente Contrato la prestación por parte de MOVISTAR del Servicio de Mantenimiento denominado Net-LAN Mantenimiento (en adelante, EL SERVICIO) a favor del CLIENTE en sus distintas modalidades a cambio de los precios reseñados para cada modalidad en el Anexo I del presente Contrato.

El presente Contrato y sus Anexos expresan, de modo completo y exclusivo, los derechos y obligaciones de las partes respecto al objeto del mismo.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL SERVICIO comprende la realización de las actuaciones necesarias para restaurar la conectividad Intranet proporcionada por MOVISTAR al CLIENTE en virtud del Servicio RPV-IP dentro de los plazos máximos garantizados en virtud del presente Contrato, que permitan al CLIENTE seguir disfrutando del Servicio RPV-IP dentro de dicho plazo máximo en caso de pérdida de la conectividad RPV-IP

Particularmente, EL SERVICIO comprenderá la prestación de un conjunto de actuaciones sobre el Equipamiento de Cliente, vinculado al Servicio RPV-IP, que permitan a su vez, asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados en virtud del presente Contrato.

Los elementos sobre los que MOVISTAR presta EL SERVICIO, son los siguientes:

- Módem ADSL
- Router ADSL con o sin funcionalidad de Back Up de ADSL RDSI

MOVISTAR presta este Servicio, con independencia de que los equipos referenciados hayan sido suministrados o instalados por ésta siempre que se encuentren incluidos como equipos compatibles en la siguiente página web: <http://www.movistar.es/netlan>

2.1.1. – Modalidades de Servicio.

Las Modalidades de Servicio, son las siguientes:

- Net-LAN Mantenimiento 12 H
- Net-LAN Mantenimiento 8 H
- Net-LAN Mantenimiento 6 H

Las modalidades Net-LAN Mantenimiento 12H, 8H y 6H implican un compromiso de restauración de la conectividad del Servicio RPV-IP, en un tiempo máximo de hasta 12, 8 y 6 horas respectivamente, computadas conforme se describe en el presente Contrato.

2.1.2- Aspectos incluidos

EL SERVICIO, en cualquiera de sus modalidades, comprende la prestación de las siguientes actividades

- 1) Reconfiguración de Módem/Router ADSL con o sin funcionalidad de Back Up de ADSL por RDSI,
- 2) Sustitución del Módem /Router ADSL con o sin funcionalidad de Back Up de ADSL por RDSI o de los elementos de filtrado ADSL : Splitter o microfiltros
- 3) Revisión y mantenimiento del cableado interno desde el Punto de Terminación de Red (PTR) o el Splitter hasta el Módem/ Router ADSL.
- 4) Desplazamiento a domicilio del CLIENTE en caso incidencia para realizar las actividades anteriormente mencionadas.
- 5) Restauración de la conectividad Intranet del Servicio RPV-IP, en los tiempos máximos asociados a cada Modalidad de Solución, computados conforme se describe en el presente Contrato.

En cualquier caso, MOVISTAR prestará las actividades mencionadas siempre que los elementos referenciados se encuentren vinculados a un único equipo informático y a la prestación del Servicio RPV-IP por MOVISTAR.

EL SERVICIO, en cualquiera de las modalidades ofertadas, cubre la pérdida de configuración que se produzca en el/los equipo/s o elemento/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra necesaria para la reconfiguración.

La modalidad de mantenimiento será domiciliaria, estando incluido, por tanto, en EL SERVICIO, el desplazamiento al domicilio designado por EL CLIENTE en el que se ubique el equipo o elemento averiado.

Las sustituciones de Módems /Routers ADSL, con o sin funcionalidad de Back Up de ADSL por RDSI, que se produzcan como consecuencia del SERVICIO, se encuentran limitadas a un número máximo de 3 sustituciones durante cada año de vigencia de contrato siempre sujetas a la imposibilidad de reparación del elemento a sustituir, verificada por el personal de MOVISTAR.

En cualquier caso, se sustituirá el equipo averiado por un equipo igual o equivalente.

Para la prestación del SERVICIO en cualquiera de sus modalidades, el CLIENTE deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica que se incluye a tal efecto en www.movistar.es/netlan indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será permanente, es decir, todos los días del año natural durante 24 horas al día.

MOVISTAR atenderá a los avisos de avería desde la recepción de la incidencia con la mayor rapidez posible, y en todo caso, dentro de los plazos establecidos para cada modalidad de SERVICIO.

Los plazos asociados a cada modalidad de SERVICIO computarán dentro del horario laboral de MOVISTAR, que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 15:00 horas.
- Fuera de este horario no computará el plazo establecido para cada modalidad, por lo que quedan excluidos expresamente los domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos y locales, correspondientes al lugar donde se encuentre el equipo objeto de incidencia.

MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por EL CLIENTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en el presente Contrato, para cada modalidad de SERVICIO.

Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, no se facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo informático asociados a la prestación del Servicio RPV-IP por MOVISTAR

A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y EL CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE o a cualquier participante en la RPV-IP del CLIENTE.

2.1.3.- Penalizaciones.

EL CLIENTE tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada a cada modalidad de SERVICIO por hora o fracción que exceda de los compromisos de atención establecidos en este contrato para cada modalidad y, en todo caso, dentro del horario de cómputo para la resolución de incidencias establecido en el presente Contrato y dentro del período de facturación.

En cualquier caso, y con independencia de la modalidad contratada, las citadas penalizaciones se encuentran limitadas hasta un máximo de tres cuotas mensuales.

2.1.4. - Aspectos excluidos.

Queda excluido del objeto del presente Contrato, la reparación de averías debidas a mal uso o trato inadecuado realizado por EL CLIENTE o por cualquiera de las Sedes participantes en la RPV-IP de forma voluntaria, manipulaciones de persona ajena a los servicios de mantenimiento de MOVISTAR, las localizadas en elementos no referenciados en el presente Contrato, y aquellas debidas a casos fortuitos o fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del CLIENTE o de terceros.

En el supuesto de que EL CLIENTE solicitara la prestación de cualquiera de las actividades previstas en EL SERVICIO y MOVISTAR detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR, facturará el importe del desplazamiento al domicilio donde se encuentre el Equipo averiado.

Si el CLIENTE solicitara a MOVISTAR su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si EL CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente, independientemente del precio del Servicio descrito en el presente Contrato.

MOVISTAR podrá resolver el Contrato con EL CLIENTE en caso de haber observado la existencia de manipulación del Equipo o los elementos externos efectuada por el CLIENTE o por terceros.

Igualmente MOVISTAR facturará al CLIENTE el importe de los Equipos cuando se supere el límite de sustituciones establecido en el presente Contrato. Si EL CLIENTE solicitara a MOVISTAR la venta e instalación de un nuevo Equipo, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si EL CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a sustituir el Equipamiento averiado por otro nuevo, independientemente del precio del Servicio descrito en el presente Contrato.

A título meramente enunciativo y no exhaustivo, queda expresamente excluido del SERVICIO:

- a) La realización de cualquier actividad de mantenimiento sobre Tarjetas Ethernet o equipo/s informático/s, y en general, cualquier dispositivo de CLIENTE tales como Tarjetas PCMCIA, Adaptadores USB, etc...
- b) El tendido de módulos de cableado adicional al que disponga, o, en cualquier caso, cualquier tipo de actuación sobre el cableado que una el Módem ADSL con el/los equipo/s informático/s.
- c) Cualquier avería debida a aspectos derivados de las distintas aplicaciones de que dispusiere EL CLIENTE, que se soporten sobre la RPV-IP, así, como, en general, cualquier tipo de indisponibilidad en el Servicio RPV-IP imputables o derivadas a la configuración de la LAN (Red de Área Local) del CLIENTE
- d) Cualquier otro aspecto no incluido expresamente en el presente Contrato

2.2. - Restricciones e incompatibilidades.

La contratación del SERVICIO en cualquiera de las modalidades descritas en el presente Contrato, producirá la baja automática en cualquier Servicio de mantenimiento que afectare a los Equipamientos descritos y que fuere provisto por MOVISTAR.

Asimismo, la contratación del SERVICIO en la modalidad 6 H, se encontrará sometida a la disponibilidad técnica de prestación del Servicio.

MOVISTAR confirmará al CLIENTE durante la contratación del SERVICIO, la disponibilidad técnica de prestación del SERVICIO en la Modalidad 6 H.

3.- ENTRADA EN VIGOR

En caso de que se solicite el alta en el SERVICIO conjuntamente a la contratación de una Sede a integrar en el Servicio RPV-IP proporcionado por MOVISTAR, el alta en EL SERVICIO coincidirá con la fecha efectiva de alta de la Sede a integrar en el Servicio RPV-IP, siempre que la contratación de dicha Sede implique instalación de Módem/Router ADSL.

Asimismo, en caso de que se solicite el alta en EL SERVICIO conjuntamente a la instalación por personal autorizado de MOVISTAR de algún dispositivo relacionado con la prestación del Servicio RPV- IP que implique prueba de navegación , el alta efectiva en el SERVICIO también coincidirá con la fecha efectiva de instalación de dicho dispositivo relacionado con el Servicio RPV-IP.

Igualmente, en caso de que solicitara la contratación del SERVICIO y EL CLIENTE dispusiera previamente de algún Servicio de Mantenimiento sobre elementos vinculados a la prestación del Servicio ADSL por MOVISTAR, el alta efectiva en EL SERVICIO coincidirá con la fecha de solicitud. En esa misma fecha se resolverá el anterior Contrato de mantenimiento sin obligación por parte del CLIENTE de abonar las cuotas pendientes del citado Contrato resuelto.

Fuera de los casos referidos en los párrafos anteriores, el alta efectiva en EL SERVICIO será efectiva en un período de quince (15) días desde la solicitud de alta.

4.- VIGENCIA

Con carácter general, el acuerdo entre MOVISTAR y EL CLIENTE será efectivo desde la fecha de entrada en vigor, y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable anualmente, sin perjuicio de la facultad de desistimiento reconocida en la cláusula 7, transcurrido el periodo de vigencia inicial.

En caso de que EL CLIENTE desista del Servicio, antes de la finalización del período inicial de vigencia, MOVISTAR queda facultada para cobrar el importe de las cuotas de abono pendientes hasta la finalización de dicho período inicial, salvo que EL CLIENTE desista del presente Servicio por las modificaciones de MOVISTAR referidas a la cláusula 7ª (modificaciones de Servicio) o a la cláusula 5ª (modificación de precios).

5.- PRECIO

EL CLIENTE se obliga a pagar a MOVISTAR el precio establecido en el Anexo I de precios del presente Contrato.

Al precio señalado se le aplicará el I.V.A. o impuesto que le sustituya y que esté vigente en cada momento.

MOVISTAR podrá revisar a su vez en cada anualidad natural el precio del SERVICIO comunicándose al CLIENTE con un plazo de 30 días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación del precio.

En caso de que EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación del precio, podrá solicitar la baja en el Servicio, sin que se aplique la penalización prevista en la cláusula 4ª del presente Contrato por desistimiento antes de la finalización del período inicial de vigencia.

6.- FACTURACIÓN

MOVISTAR facturará a mes vencido el importe correspondiente al Servicio descrito en el presente Contrato.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

La facturación del SERVICIO se integrará en la factura relativa al Servicio RPV-IP.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que, a tal efecto, hubiese designado para el pago del Servicio RPV-IP.

7.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., MOVISTAR podrá modificar las características que presenta EL SERVICIO ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándose al CLIENTE con quince (15) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Si EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el Servicio.

8.- TERMINACION.

8.1. DESISTIMIENTO:

Una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia, cualquiera de las partes tienen la facultad de terminar el acuerdo unilateralmente, en cualquier caso, y sin necesidad de que concurra ninguna causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar su decisión de dar por terminado el acuerdo comunicándolo fehacientemente por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 9 a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 7.

8.2. RESOLUCION:

El presente Acuerdo se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por desistimiento
- c) Por las causas generales admitidas en Derecho.
- d) Por la contratación de un Servicio de mantenimiento distinto prestado por MOVISTAR sobre los Equipos referenciados en las presentes Condiciones Generales.

En especial, MOVISTAR podrá resolver el presente Acuerdo:

1. Por impago del servicio contratado,
2. Por las manipulaciones en el equipo o elementos externos efectuadas por EL CLIENTE o por terceros, sin el consentimiento de MOVISTAR
3. Por impedir EL CLIENTE el acceso a los empleados a MOVISTAR a fin de prestar EL SERVICIO.

Terminada la prestación del SERVICIO, MOVISTAR facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, salvo que la baja sea por culpa del CLIENTE, en cuyo caso MOVISTAR podrá facturar a este el total de las cuotas pendientes hasta la finalización de plazo de vigencia del Contrato.

9. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras (a) envío por correo postal al domicilio indicado por EL CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón de CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por EL CLIENTE con motivo de la adscripción al Servicio RPV-IP

10.- TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

10.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a TELEFÓNICA De ESPAÑA, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

10.2 TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

10.3 La prestación del SERVICIO puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una empresa del Grupo TELEFÓNICA distinta a TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, el CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a algunas de las empresas contempladas en el párrafo anterior, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones.

10.4 EL CLIENTE consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de telecomunicaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

11.- SUBCONTRATACIÓN

La prestación del SERVICIO podrá ser efectuada directamente por MOVISTAR o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, MOVISTAR sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

12. - JURISDICCIÓN

Las partes se someten en cuantas cuestiones o litigios se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente Contrato a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales que se establezcan en el propio Contrato relativo a la prestación del Servicio RPV-IP.

En prueba de conformidad, se firma este Contrato en duplicado ejemplar.

Por TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Por el CLIENTE

EN DE DE

ANEXO I. – PRECIOS DEL SERVICIO NET-LAN MANTENIMIENTO

Servicio	Precio Sin IVA	Precio con IVA (21%)
Cuota abono Net-LAN Mantenimiento 12 H	12,50 €	15,13 €
Cuota de abono Net-LAN Mantenimiento 8 H	18,76 €	22,70 €
Cuota de abono Net-LAN Mantenimiento 6H	21,88 €	26,47 €
Cuota cambio de modalidad	3,6 €	4,36 €

Los citados importes no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente