

EJEMPLO - SOLO PARA REVISIÓN

Contrato de Servicios de TI Gestionados

Condiciones transparentes de ejemplo para el plan Essentials

\$99

por dispositivo gestionado / mes

Inscripción mínima	2 dispositivos gestionados
Plazo del servicio	Mes a mes después de la activación
Cancelación	Aviso escrito de 30 días
Facturación	Mensual por adelantado; impuestos y cargos de terceros aprobados no incluidos

Este documento es un ejemplo comercial detallado, no una oferta vinculante ni asesoría legal. Los términos finales requieren aprobación escrita y un contrato firmado revisado por un abogado calificado.

1. Partes y fecha de vigencia

Este contrato de ejemplo es entre Terviqon (Proveedor) y el cliente identificado en una orden ejecutada (Cliente). La fecha, entidades legales y direcciones para notificaciones deben completarse en la versión final.

2. Alcance del servicio gestionado

El Proveedor entregará los siguientes servicios recurrentes para dispositivos inscritos, compatibles y registrados en el inventario aprobado:

- Mesa de ayuda remota para dispositivos inscritos
- Parches del sistema y aplicaciones compatibles
- Administración de antivirus / EDR
- Soporte por correo y solicitudes

Límites del servicio

El soporte remoto se mide y se entrega dentro del alcance recurrente del nivel seleccionado. La mensualidad no crea trabajo ilimitado ni una obligación abierta. Incidentes repetidos por sistemas no compatibles, proyectos, migraciones, capacitación, visitas y remediaciones mayores requieren alcance escrito separado.

Horario de soporte

El horario estándar propuesto es de lunes a viernes, 8:00 a.m.-6:00 p.m. hora del Este, excepto feriados publicados. El monitoreo puede ser continuo, pero los objetivos de respuesta se miden dentro del horario salvo acuerdo distinto.

3. Objetivos de respuesta

Los objetivos comienzan cuando se recibe una solicitud completa por un canal aprobado. Un objetivo de respuesta no garantiza el tiempo de resolución. El Proveedor confirma la prioridad según el impacto.

Prioridad	Objetivo de respuesta inicial
Urgente	4 horas hábiles
Alta	8 horas hábiles
Normal	2 días hábiles

Urgente significa que un servicio crítico cubierto no está disponible para la mayoría de usuarios y no existe una alternativa razonable.

4. Responsabilidades del Cliente

- Mantener hardware, sistemas operativos y software con licencia compatibles.
- Proporcionar acceso, aprobaciones, contactos e información correcta a tiempo.
- Usar autenticación multifactor cuando esté disponible y proteger credenciales.
- Avisar antes de cambios importantes de tecnología, proveedores o personal.
- Mantener datos, software y uso conforme a la ley.

5. Exclusiones y trabajo aprobado por separado

- Incorporación de dispositivos y remediación inicial identificada en la evaluación.
- Hardware, licencias, suscripciones en la nube y cargos de terceros.
- Proyectos, migraciones, cableado, construcción, cámaras y trabajo importante de red.
- Trabajo presencial, fuera de horario y viajes salvo inclusión en la orden.
- Forense digital, procesos legales, certificaciones e incidentes fuera de la contención rutinaria.
- Recuperación de datos cuando no existe una copia gestionada utilizable.

Ningún trabajo con precio separado comienza sin descripción escrita, precio o base de facturación y aprobación del Cliente.

6. Seguridad, privacidad y copias

El Proveedor utilizará prácticas administrativas y técnicas comercialmente razonables. Ningún proveedor puede garantizar la prevención de toda amenaza, interrupción o pérdida. El Cliente conserva responsabilidad por decisiones comerciales, obligaciones legales, clasificación de datos y alcance de recuperación.

7. Tarifas, cambios de dispositivos y pago

Las tarifas recurrentes son el número activo de dispositivos por el precio del plan. Los dispositivos agregados pueden prorratearse. Retirar un dispositivo requiere aviso escrito y cierre. Las facturas de ejemplo vencen en 10 días; el plazo final debe constar en la orden.

8. Confidencialidad y acceso

Cada parte protegerá la información no pública de la otra con cuidado razonable y la usará solo para prestar o recibir servicios. Las credenciales y privilegios se limitarán a personal autorizado y actividad legítima.

9. Control de cambios

Cualquiera puede solicitar cambios de dispositivos, alcance, nivel o proyectos. El cambio entra en vigor solo tras aprobación escrita. El Proveedor puede recomendar otro nivel si la demanda recurrente supera el alcance.

10. Suspensión, cancelación y transición

Cualquiera puede cancelar con 30 días de aviso escrito. El Proveedor puede suspender por riesgo material, uso ilícito o montos no disputados vencidos después de aviso razonable. Al terminar, retirará herramientas y entregará documentación disponible después del pago final.

11. Términos legales para revisión profesional

El contrato final debe incluir garantías, límites de responsabilidad, indemnización, disputas, ley aplicable, seguros y procesamiento de datos aprobados. Estas cláusulas no se finalizan en este ejemplo comercial.

Anexo A - datos de la orden

Nombre legal del Cliente	_____
Contacto principal	_____
Correo de facturación	_____
Inicio solicitado	_____
Cantidad inicial de dispositivos	_____
Plan seleccionado	_____
Alcance de incorporación aprobado / notas	_____

12. Aprobación y firmas

No firme este ejemplo. Sustituya la información pendiente y obtenga revisión legal antes de ejecutarlo.

Terviqon / Proveedor	Cliente
Nombre autorizado: _____	Nombre autorizado: _____
Firma: _____	Firma: _____
Fecha: _____	Fecha: _____