



ACUERDO MAESTRO DE SERVICIOS

El presente Acuerdo Maestro de Servicios (en adelante, el "ACUERDO") tiene como objeto regular los términos y condiciones bajo los cuales LA CONTRATISTA proporcionará a EL CONTRATANTE el suministro de los servicios descritos en la Orden de Compra. o Contrato (O.C).

Cláusula Primera: Objeto del Acuerdo

1.1. LA CONTRATISTA se compromete a proporcionar a EL CONTRATANTE los equipos y servicios detallados en la Cláusula Cuarta del presente Acuerdo. La naturaleza de los servicios será determinada en la O.C., especificando el alcance del arrendamiento y/o mantenimiento de dichos equipos.

Cláusula Segunda: Definiciones

2.1. A efectos del presente Acuerdo, se entenderá por:

- "O.C.": Orden de Compra o Contrato en el cual se define el alcance del servicio.
- "Confidencialidad": Obligación de mantener en secreto la información que no sea de dominio público y que una parte haya compartido con la otra en el marco del presente Acuerdo.

Cláusula Tercera: Vigencia del Acuerdo

3.1. Este Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de firma y tendrá una duración determinada conforme a la O.C. específica. El Acuerdo se renovará automáticamente, salvo que se notifique lo contrario con al menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento.

Cláusula Cuarta: Descripción de los Equipos y Servicios

4.1. La O.C. especificará la cantidad, modelo, tipo (nuevo o con volumen), costo mensual, duración del servicio, y los compromisos a cumplir, que incluyen: entrega, instalación, soporte técnico y aplicación de garantía en caso de defectos de fabricación.

Cláusula Quinta: Obligaciones de LA CONTRATISTA

5.1. Estado de los Equipos: Los equipos arrendados deberán estar en perfecto estado de funcionamiento conforme al tipo descrito en la O.C.

5.2. Mantenimiento Preventivo: LA CONTRATISTA llevará a cabo el mantenimiento preventivo conforme a la O.C., previa autorización por escrito de EL CONTRATANTE. LA CONTRATISTA mantendrá los equipos en óptimas condiciones. Los daños derivados de mal uso o negligencia, tales como golpes o descargas eléctricas, serán facturados a EL CONTRATANTE.

5.3. Soporte Técnico: EL CONTRATANTE deberá realizar solicitudes formales por correo electrónico a serviciotecnico@kmsolutionsec.com. El tiempo de respuesta será de 2 horas en Quito y Guayaquil, y de 48 horas en otras provincias.

5.4. Provisión de Suministros: En caso de arrendamiento, LA CONTRATISTA proveerá los suministros necesarios y mantendrá un stock mínimo en la oficina matriz de EL CONTRATANTE, controlando la cantidad de suministros en función del contador mensual del equipo.

Cláusula Sexta: Obligaciones de EL CONTRATANTE

6.1. Instalaciones Eléctricas: EL CONTRATANTE deberá mantener instalaciones eléctricas adecuadas. Los daños derivados de instalaciones inapropiadas serán facturados.

6.2. Infraestructura de Red: EL CONTRATANTE debe proporcionar los puntos de red necesarios y solucionar problemas internos de red a su propio costo.

6.3. Uso de los Equipos: EL CONTRATANTE deberá utilizar y cuidar los equipos siguiendo las recomendaciones del entrenamiento proporcionado y aplicar las indicaciones de Garantía Técnica, información disponible en el enlace: <https://www.kmsolutions.ec/garantia/>.



6.4. Distribución de Suministros: EL CONTRATANTE debe distribuir los suministros de consumibles conforme a los contadores de impresión.

6.5. Costos Adicionales: EL CONTRATANTE asumirá costos adicionales por problemas de red, instalaciones adicionales, y cambios en la ubicación de los equipos.

Cláusula Séptima: Precio y Forma de Pago

7.1. Los valores acordados se determinarán en la O.C.

7.2. EL CONTRATANTE deberá efectuar el pago en un plazo máximo de 5 días desde la recepción de la factura mensual. LA CONTRATISTA presentará un informe de contador mensual junto con la factura.

7.3. En caso de retraso en el pago, LA CONTRATISTA se reserva el derecho de retener el suministro hasta la regularización de los pagos.

7.4. Si se requiere el retiro de los equipos y EL CONTRATANTE no facilita el retiro, deberá pagar \$25 más IVA por cada equipo.

Cláusula Octava: Solución de Problemas

8.1. Los problemas serán resueltos conforme a la severidad del problema y los tiempos estipulados en la Cláusula Quinta.

8.2. EL CONTRATANTE notificará los problemas al Help Desk a través del correo electrónico serviciotecnico@kmsolutionsec.com y seguirá el proceso de escalamiento establecido.

Cláusula Novena: Confidencialidad

9.1. Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de toda información que no sea de dominio público y que se haya compartido en el marco del presente Acuerdo. La información confidencial no podrá ser divulgada a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la parte reveladora, salvo en los casos requeridos por la ley.

9.2. Las obligaciones de confidencialidad sobrevivirán a la terminación o vencimiento del presente Acuerdo.

Cláusula Décima: Plazo del Acuerdo

10.1. El Acuerdo tendrá vigencia conforme a la O.C. La terminación anticipada requerirá una notificación con 30 días de antelación.

10.2. La renovación será automática a menos que se notifique la terminación con 30 días de anticipación.

Cláusula Décima Primera: Responsabilidad Laboral

11.1. LA CONTRATISTA es responsable del cumplimiento de sus obligaciones patronales y tributarias. EL CONTRATANTE queda exento de cualquier obligación respecto al personal de LA CONTRATISTA.

Cláusula Décima Segunda: Protección de Datos Personales

12.1. Ambas partes cumplirán con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y aplicarán controles adecuados para proteger la información personal.

Cláusula Décima Tercera: Intransmisibilidad de Derechos

13.1. Los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo no podrán ser cedidos ni transferidos a terceros sin la autorización expresa de ambas partes.



Cláusula Décima Cuarta: Causales de Terminación

14.1. El Acuerdo podrá terminar por cumplimiento del objeto, mutuo acuerdo, o incumplimiento de las condiciones estipuladas. La terminación anticipada por parte de EL CONTRATANTE generará la facturación del valor correspondiente a la diferencia del tiempo de la O.C. LA CONTRATISTA retirará los equipos sin trámites adicionales, basándose en la notificación de terminación de EL CONTRATANTE.

Cláusula Décima Quinta: Naturaleza Jurídica

15.1. El presente Acuerdo se regirá por el Código Civil aplicable. No se establece una relación de dependencia laboral entre las partes.

Cláusula Décima Sexta: Domicilios

17.1. Las comunicaciones se enviarán a las direcciones descritas a continuación:

EL CONTRATANTE

Dirección:

Correo:

Contacto:

Nro. de Contacto.

EL CONTRATISTA.

Dirección: Quito, Juan Boniche N32-40 y Rusia

Correo: ventas@kmsolutionsec.com

Contacto: Ing. Diana Lara.

Nro. de Contacto: 0994244775

Cláusula Décima Séptima: Jurisdicción y Competencia

16.1. Las controversias se resolverán mediante negociación amistosa. En caso de no alcanzar un acuerdo, se someterán al Centro de Arbitraje y Mediación.

16.2. El procedimiento arbitral será confidencial y se llevará a cabo en Quito. El Tribunal Arbitral estará compuesto por tres árbitros.

Para constancia y aceptación de las partes, firman el presente Acuerdo.

XXXXXXXXXXXX

KMSOLUTIONS S. A.

XXXXXXXXXX

GERENTE GENERAL

Ing. Diana Lara Charpentier

GERENTE GENERAL