



Contrato de Desarrollo y Mantenimiento de Chatbot

19/09/2026 - Lima, Perú

versión 1.1

De una parte, **BRYAN ANDRÉS MORÁN VEGA**, identificado con DNI/RUC N.° **71850926**, con domicilio en Calle Manuel Clavero 2018, San Martín de Porres - Lima, a quien en adelante se le denominará “EL PROVEEDOR”.

Y de la otra parte, **CONTIGO CENTRO DE PSICOTERAPIA INTEGRAL E.I.R.L**, identificado con DNI/RUC N.° **20607158089**, con domicilio en CAL.JOSE NEYRA NRO. 193 URB. LA CALERA DE LA MERCED LIMA - LIMA - SURQUILLO, a quien en adelante se le denominará “EL CLIENTE”.

LAS PARTES acuerdan celebrar el presente Contrato de Desarrollo y Mantenimiento de Chatbot, en adelante “el Contrato”, conforme a las siguientes cláusulas:

1. OBJETO

- 1.1. EL PROVEEDOR se compromete a diseñar, desarrollar, configurar, implementar y poner en funcionamiento una **solución de chatbot** para EL CLIENTE, de acuerdo con las características técnicas, funcionalidades y alcances descritos en la **Propuesta Técnica y Económica** que se adjunta como Anexo 1, la cual forma parte integrante del presente Contrato:
- 1.2. La solución de chatbot estará orientada a:
 - **Automatizar la atención inicial de los usuarios:** Brindar respuestas inmediatas a consultas frecuentes relacionadas con los servicios, horarios, modalidades de atención, sedes, profesionales y demás información proporcionada por EL CLIENTE
 - **Orientar al usuario dentro de los servicios ofrecidos:** Facilitar información clara y ordenada que permita al usuario identificar los servicios disponibles y dirigirlo hacia los canales correspondientes de contacto, reserva o atención.
 - **Mejorar la disponibilidad y tiempos de respuesta:** Permitir que los usuarios puedan realizar consultas de manera automatizada, reduciendo la carga operativa del personal encargado de la atención inicial.
 - **Integrarse con los canales digitales definidos por EL CLIENTE:** Implementar el chatbot en el con WhatsApp y/o en los canales establecidos dentro del alcance técnico señalado en el Anexo 1.

2. NATURALEZA DEL CONTRATO

- 2.1. La relación entre EL PROVEEDOR y EL CLIENTE es **estrictamente comercial y civil**, no existiendo vínculo laboral de ningún tipo.
- 2.2. EL PROVEEDOR presta los servicios en forma independiente, utilizando sus propios medios, herramientas y, de ser el caso, subcontratistas bajo su responsabilidad.
- 2.3. Ninguna de LAS PARTES actúa como representante legal, apoderado, socio o similar de la otra, salvo lo expresamente indicado para efectos de la ejecución del proyecto.

3. DETALLES ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

3.1. Diseño y Temática:

- El diseño y la temática del chatbot de **CONTIGO CENTRO DE PSICOTERAPIA INTEGRAL E.I.R.L.** estarán orientados a brindar una experiencia de atención **clara, cercana, profesional y fácil de usar**, manteniendo coherencia con la identidad visual y comunicacional de EL CLIENTE.

3.2. Arquitectura del Cliente:

- **Punto de Entrada:** El chatbot atenderá las interacciones recibidas a través del número de WhatsApp vinculado al sistema y, cuando corresponda, podrá iniciar el contacto con usuarios provenientes de formularios integrados.
- **Validación Inicial:** El sistema verificará, mediante los datos disponibles en la base proporcionada por EL CLIENTE, si el usuario corresponde a un paciente existente. En dicho caso, podrá ser derivado a atención humana sin continuar con el flujo destinado a pacientes nuevos.
- **Flujo para Pacientes Nuevos:** El chatbot recopilará la información definida por EL CLIENTE, podrá solicitar un resumen del motivo de consulta y orientará al usuario hacia las opciones previstas en el flujo aprobado, incluyendo la posibilidad de acceder a una orientación psicológica inicial o solicitar el agendamiento correspondiente.
- **Agendamiento:** Cuando corresponda según el flujo aprobado, el sistema facilitará el agendamiento de orientaciones o citas mediante Google Calendar o servicios asociados, pudiendo utilizar una página o enlace de reservas o, cuando se

encuentre contemplado dentro del alcance acordado y resulte técnicamente conveniente, mecanismos adicionales de integración.

- **Crecimiento:** Podrán incorporarse posteriormente nuevos flujos, automatizaciones o integraciones, previa evaluación técnica y acuerdo entre LAS PARTES.

3.3. Arquitectura Administrativa

- **Gestión de Conversaciones:** EL CLIENTE contará con acceso a una interfaz web desde la cual el personal autorizado podrá visualizar y continuar las conversaciones que requieran intervención humana.
- **Gestión de Información:** El sistema utilizará la información proporcionada por EL CLIENTE, incluyendo la base de pacientes y demás datos necesarios para ejecutar las validaciones y flujos definidos.
- **Configuración del Chatbot:** La configuración y modificación de los parámetros de funcionamiento del chatbot, incluyendo mensajes, respuestas, flujos conversacionales, opciones de interacción y canales de derivación, será realizada por **EL PROVEEDOR**, previa solicitud de **EL CLIENTE**, conforme al alcance y condiciones del servicio contratado.
- **Seguimiento y Datos:** El sistema podrá registrar información relacionada con las interacciones y procesos gestionados por el chatbot para su consulta y utilización dentro de la operación de EL CLIENTE, conforme a las funcionalidades contempladas en el Anexo 1

3.4. Funcionalidades Específicas

- **Atención automatizada mediante WhatsApp:** El chatbot recibirá y procesará los mensajes enviados al número de WhatsApp vinculado al sistema, ejecutando las respuestas y acciones correspondientes según el flujo conversacional aprobado por LAS PARTES.
- **Identificación de pacientes existentes:** El sistema consultará la base de datos proporcionada por EL CLIENTE utilizando los criterios técnicos definidos para identificar a pacientes existentes y evitar, cuando corresponda, que ingresen al flujo destinado a nuevos pacientes.

- **Atención de pacientes nuevos:** Para usuarios identificados como nuevos, el chatbot podrá solicitar y registrar los datos definidos en el flujo aprobado, incluyendo información de contacto y un resumen del motivo de consulta.
- **Procesamiento mediante Inteligencia Artificial:** El sistema podrá utilizar servicios de inteligencia artificial para interpretar determinados mensajes y generar respuestas adaptadas al contexto de la conversación, dentro de las instrucciones, restricciones y contenidos definidos para el chatbot.
- **Integración con Formularios:** El sistema podrá recibir información proveniente de los formularios definidos por EL CLIENTE e iniciar, cuando corresponda, el contacto automatizado mediante WhatsApp con el usuario que haya proporcionado sus datos.
- **Agendamiento mediante Google Calendar:** El sistema facilitará el agendamiento de orientaciones o citas mediante Google Calendar o servicios asociados, pudiendo utilizar una página o enlace de reservas. Cuando se encuentre contemplado dentro del alcance acordado y resulte técnicamente viable, EL PROVEEDOR podrá implementar mecanismos adicionales de integración para consultar disponibilidad o registrar citas conforme al flujo aprobado.
- **Derivación a Atención Humana:** Cuando el flujo conversacional así lo determine, el chatbot podrá detener o finalizar su intervención automatizada y derivar la conversación al personal autorizado de EL CLIENTE.
- **Gestión de Conversaciones:** EL CLIENTE podrá visualizar y continuar las conversaciones que requieran intervención humana mediante la interfaz web implementada para dicho propósito.
- **Registro de Información:** El sistema almacenará los datos necesarios para el funcionamiento de los flujos, validaciones, conversaciones y demás procesos contemplados dentro del alcance del proyecto.
- **Seguimiento Automatizado:** Cuando se encuentre contemplado en el flujo aprobado, el sistema podrá realizar comunicaciones posteriores con usuarios previamente registrados, conforme a las reglas y condiciones definidas por LAS PARTES.
- **Limitación del Chatbot:** El chatbot tendrá una finalidad de **atención, orientación informativa, captación y gestión administrativa/comercial**, y no realizará

diagnósticos psicológicos ni sustituirá la evaluación o intervención de un profesional de la salud.

3.5. Integraciones y Servicios de Terceros:

- **WhatsApp Business:** El sistema se integrará con los servicios de WhatsApp necesarios para la recepción y envío de mensajes automatizados a través del número definido por EL CLIENTE.
- **Inteligencia Artificial:** El chatbot podrá utilizar servicios de OpenAI u otro proveedor técnicamente equivalente para el procesamiento e interpretación de mensajes y la generación de respuestas dentro de los parámetros definidos para el proyecto.
- **Google Calendar y Agendamiento:** El sistema permitirá facilitar el agendamiento de orientaciones o citas mediante Google Calendar o servicios asociados, pudiendo utilizar una página o enlace de reservas. Cuando resulte técnicamente viable y se encuentre contemplado dentro del alcance acordado, EL PROVEEDOR podrá implementar mecanismos adicionales de integración para consultar disponibilidad o registrar citas.
- **Formularios y fuentes de datos:** El sistema podrá recibir y procesar información proveniente de formularios y de la base de datos proporcionada por EL CLIENTE para ejecutar los flujos, validaciones y automatizaciones contemplados en el proyecto.
- **Dependencia de terceros:** El funcionamiento de estas integraciones estará sujeto a la disponibilidad, políticas, restricciones técnicas y condiciones establecidas por sus respectivos proveedores. Las interrupciones o modificaciones originadas directamente en dichos servicios externos no serán consideradas fallas atribuibles a EL PROVEEDOR.

3.6. Seguridad y Protección de la Información:

- **Comunicación Segura:** EL PROVEEDOR implementará medidas razonables de seguridad para proteger las comunicaciones entre los usuarios, el chatbot, la plataforma administrativa y los servicios externos integrados, incluyendo el uso de conexiones seguras mediante HTTPS/SSL cuando corresponda.
- **Control de Acceso:** La plataforma administrativa contará con mecanismos de autenticación para restringir el acceso exclusivamente al personal autorizado por EL CLIENTE.

- **Protección de Datos:** EL PROVEEDOR aplicará medidas técnicas razonables para proteger la información almacenada y procesada por el sistema frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida.
- **Copias de Seguridad:** Cuando la infraestructura contratada lo permita o incluya, se realizarán copias de seguridad periódicas de la información y configuración del sistema con el objetivo de facilitar su recuperación ante fallas técnicas.
- **Servicios de Terceros:** La seguridad, disponibilidad y tratamiento de la información gestionada directamente por servicios externos como WhatsApp, OpenAI, Google u otros proveedores estarán sujetos también a las políticas, condiciones y medidas de seguridad establecidas por dichos proveedores.
- **Responsabilidad del Cliente:** EL CLIENTE será responsable de mantener bajo confidencialidad las credenciales de acceso entregadas a su personal y de informar oportunamente a EL PROVEEDOR ante cualquier sospecha de acceso no autorizado.

3.7. Responsividad y Compatibilidad:

- **Interfaz Responsiva:** La plataforma web de gestión del chatbot será desarrollada para adaptarse a computadoras, tablets y dispositivos móviles, permitiendo al personal autorizado de EL CLIENTE acceder a las conversaciones y funcionalidades disponibles desde un navegador web.
- **Compatibilidad:** Se procurará la compatibilidad con las versiones vigentes de los principales navegadores web, tales como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox y Safari.
- **Acceso al Sistema:** El funcionamiento de la plataforma requerirá conexión a Internet y podrá depender de la disponibilidad de los servicios externos integrados, incluyendo WhatsApp y demás proveedores utilizados por el sistema.
- **Experiencia de Usuario:** La interfaz administrativa será diseñada buscando una navegación clara y sencilla para facilitar la gestión de conversaciones y las funciones contempladas dentro del alcance del proyecto.

3.8. Capacitación para el Cliente:

- EL PROVEEDOR brindará al personal designado por EL CLIENTE una explicación básica sobre el acceso y uso general de la plataforma web asociada al chatbot. La capacitación se limitará a las funcionalidades incluidas dentro del alcance contratado y no comprenderá programación, modificaciones técnicas ni configuración interna del sistema.

4. VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN

- 4.1. El Contrato entra en vigor desde su firma por ambas partes y se mantiene vigente hasta la culminación de los servicios contratados y las obligaciones asociadas.
- 4.2. El plazo máximo de ejecución del proyecto será de **sesenta (60) días calendario**, contados a partir del cumplimiento conjunto de las siguientes condiciones:
 - La firma del Contrato,
 - El pago de la cuota inicial, y
 - Entrega por parte de EL CLIENTE de la información, accesos, base de datos, flujo conversacional y demás materiales necesarios para iniciar el desarrollo.
- 4.3. El plazo podrá ser reprogramado cuando existan retrasos en la entrega de información, accesos, aprobaciones o respuestas por parte de EL CLIENTE, así como por circunstancias técnicas o dependencias de servicios de terceros que no sean directamente atribuibles a EL PROVEEDOR. Toda reprogramación relevante será comunicada a EL CLIENTE por escrito.
- 4.4. Incumplimiento del Plazo por EL PROVEEDOR: En caso de que transcurran los sesenta (60) días calendario establecidos sin que el proyecto haya sido culminado por causas directamente atribuibles a EL PROVEEDOR, LAS PARTES procurarán acordar por escrito un plazo adicional razonable para su culminación. Si no se llegara a un acuerdo o EL CLIENTE decidiera no continuar con el proyecto, podrá solicitar la resolución del Contrato. En dicho caso, EL PROVEEDOR entregará los avances realizados hasta la fecha y devolverá los montos que correspondan proporcionalmente a los trabajos o fases que no hayan sido ejecutados. No se considerará incumplimiento del plazo cuando el retraso derive de demoras atribuibles a EL CLIENTE, cambios de alcance, falta de información o accesos, servicios de terceros, caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias no imputables directamente a EL PROVEEDOR



5. CRONOGRAMA Y PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

5.1. EL PROVEEDOR elaborará un cronograma de trabajo con las principales etapas del proyecto, tales como configuración inicial, estructura de datos, desarrollo del chatbot, integraciones, plataforma de gestión, pruebas y puesta en funcionamiento. Dicho cronograma se adjuntará en el Anexo 1 y tendrá carácter referencial, manteniéndose como plazo máximo de ejecución los **sesenta (60) días calendario** establecidos en la Cláusula Cuarta.

5.2. Aceptación de Cambios por Fase (Sin Afectación al Plazo)

- El Cliente tendrá derecho a solicitar hasta un máximo de **tres (3) ciclos de correcciones menores** por cada fase de trabajo establecida en el Cronograma de Entregables (Anexo 1).
- **Definición de Ciclo de Corrección Menor:** Se entiende por "ciclo de corrección menor" la solicitud de ajustes que **no alteren fundamentalmente el alcance, estructura o funcionalidad** de la fase ya aprobada o presentada, y que, a juicio del Proveedor, puedan ser implementados en un tiempo que **no exceda el margen de maniobra** previamente considerado dentro del plazo total de sesenta (60) días.
- Las correcciones solicitadas y ejecutadas dentro de este límite de tres (3) ciclos por fase **no modificarán el Plazo de Entrega Final de 60 días** estipulado en el Contrato. El Proveedor se compromete a realizar los mejores esfuerzos para integrar estos cambios sin perjuicio del cronograma
- El Proveedor dispondrá de un plazo razonable para la implementación de estas correcciones, el cual será notificado al Cliente. Una vez el Cliente haya aceptado la entrega de la fase con las correcciones integradas, se considerará la fase como **finalizada y aprobada**.

5.3. Cambios Mayores (Con Afectación al Plazo)

- **Definición de Cambio Mayor:** Si, después de agotar los tres (3) ciclos de correcciones menores por fase, el Cliente aún no estuviera conforme, o si solicitase una modificación que **altere fundamentalmente el alcance, estructura, flujo conversacional o funcionalidad** previamente definido y aprobado (**Cambio Mayor**), se aplicará este punto
- Ante un Cambio Mayor o el agotamiento del límite de correcciones, el Proveedor presentará al Cliente un **"Cuadro de Modificación de Entregables"**.
 - Este cuadro detallará las nuevas fechas de entrega proyectadas.
 - Este cuadro establecerá los costos adicionales aplicables para la implementación de las modificaciones solicitadas.



OF SYSTEM



+51 907 442 751



www.ofsystem.com.pe



info@ofsystem.com.pe

5.4. Cuando las correcciones o modificaciones solicitadas excedan el límite de tres (3) ciclos establecido o constituyan un Cambio Mayor, EL PROVEEDOR podrá establecer un costo adicional de acuerdo con el tiempo, complejidad y recursos necesarios para su implementación.

Dicho costo será informado previamente a EL CLIENTE mediante el correspondiente "Cuadro de Modificación de Entregables" y deberá ser aceptado antes del inicio de los trabajos adicionales.

5.5. El "Cuadro de Modificación de Entregables" deberá ser **aceptado y firmado por ambas Partes** y se anexará al presente Contrato como **Anexo 2**, teniendo la misma fuerza legal y sustituyendo las fechas de entrega y/o los costos previamente establecidos en el Contrato original y sus anexos anteriores. La ejecución de las correcciones o el Cambio Mayor sólo comenzará una vez firmado este Anexo 2.

5.6. EL CLIENTE se obliga a revisar y brindar feedback sobre los avances, propuestas, contenidos, flujos, ajustes o entregables parciales dentro de un plazo máximo de **cuarenta y ocho (48) horas** desde su envío. La falta de respuesta dentro de dicho plazo podrá ser considerada como conformidad respecto del avance o fase presentada, permitiendo a EL PROVEEDOR continuar con la siguiente etapa del proyecto. Esta disposición **no será aplicable a la aceptación final del sistema**, la cual se regirá por lo establecido en la Cláusula Décima.

5.7. **Declaración de Stand By y Consecuencias por Inacción del Cliente:**

La continuidad del proyecto depende de la respuesta y la provisión oportuna de información, materiales o aprobaciones por parte del Cliente. Se establecen los siguientes procedimientos y consecuencias ante la falta de respuesta

- **Declaración de Stand By:** Si el Cliente omite la respuesta, aprobación o entrega de materiales esenciales por un período superior a **diez (10) días calendario** a partir de la notificación formal del Proveedor, el proyecto entrará automáticamente en estado de **"Stand By" (Suspensión Temporal)**.
- Si EL CLIENTE responde y solicita la reanudación del proyecto dentro de los **siete (7) días hábiles** siguientes al vencimiento del plazo inicial de **diez (10) días calendario**, la reanudación quedará sujeta a la disponibilidad de agenda de EL PROVEEDOR. En dicho caso, EL PROVEEDOR podrá presentar un nuevo cronograma de culminación, el cual sustituirá las fechas previamente establecidas.

5.8. **Retraso Mayor y Reanudación del Proyecto**

- Si EL CLIENTE no responde dentro del período adicional de siete (7) días hábiles señalado en el numeral 5.7, el proyecto permanecerá en estado de **Stand By (Suspensión Temporal)** por un plazo máximo de tres (3) meses calendario.

- La reanudación del proyecto durante dicho período estará sujeta a la disponibilidad de agenda y recursos de EL PROVEEDOR. En caso de solicitarse la reactivación, EL PROVEEDOR podrá establecer un **nuevo cronograma de ejecución** y, cuando corresponda por cambios en costos, alcance o condiciones del proyecto, presentar una **actualización económica** que deberá ser aceptada por EL CLIENTE antes de continuar con los trabajos.

6. RETRIBUCIÓN Y FORMA DE PAGO

- 6.1. La retribución total por los servicios de desarrollo e implementación del sistema asciende a la suma de **S/ 1,500.00 (MIL QUINIENTOS Y 00/100 SOLES)**
- 6.2. Forma de pago:
- **50 %** a la firma del Contrato y antes de iniciar el proyecto.
 - **50 %** contra la entrega y aceptación final del sistema, conforme al procedimiento establecido en el presente Contrato.
- 6.3. Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria, a las cuentas indicadas por EL PROVEEDOR en el Anexo 1 o en la proforma correspondiente.
- 6.4. **Mantenimiento y Costos Recurrentes**
- El servicio de mantenimiento tendrá un costo de **S/ 70.00 mensuales**, adicional al monto establecido en el numeral 6.1, y será aplicable **únicamente a partir de la puesta en producción y funcionamiento del sistema**.
 - El mantenimiento comprenderá ajustes menores, correcciones técnicas y modificaciones básicas de mensajes, preguntas o flujos, siempre que no constituyan nuevas funcionalidades o Cambios Mayores.
 - Los costos correspondientes a servicios de terceros necesarios para el funcionamiento del sistema, tales como hosting, WhatsApp Business/API, servicios de inteligencia artificial, Google u otros, no se encuentran incluidos en la retribución establecida en el numeral 6.1 y serán asumidos por EL CLIENTE.
 - Dichos costos podrán variar en función del consumo, tarifas y condiciones establecidas por sus respectivos proveedores, por lo que EL PROVEEDOR no garantiza un importe mensual fijo por dichos conceptos.
- 6.5. En caso de **mora en el pago**:
- Si EL CLIENTE no realiza alguno de los pagos correspondientes dentro de los **siete (7) días calendario** posteriores al requerimiento de pago, EL PROVEEDOR podrá suspender temporalmente el desarrollo, mantenimiento y/o funcionamiento de los servicios bajo su administración hasta que se regularice el pago pendiente.

- Los plazos del proyecto quedarán suspendidos durante dicho período y serán reprogramados conforme a la disponibilidad de EL PROVEEDOR.
- 6.6. Salvo pacto expreso por escrito, los montos correspondientes a trabajos o servicios efectivamente ejecutados no serán reembolsables. Esta disposición no afectará lo establecido respecto de una eventual resolución por incumplimiento atribuible a EL PROVEEDOR.

7. SOPORTE, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS ADICIONALES

- 7.1. El precio pactado incluye:
- Desarrollo e implementación del chatbot y de la plataforma de gestión conforme al alcance establecido en el Anexo 1.
 - Configuración e integración de las funcionalidades contempladas en el proyecto.
 - Puesta en producción del sistema.
 - Período de garantía técnica conforme a la Cláusula Undécima.
- 7.2. Quedan excluidos del alcance inicial y podrán ser cotizados adicionalmente:
- Nuevas funcionalidades o integraciones no contempladas en el alcance original.
 - Modificaciones sustanciales del flujo conversacional o de la lógica del sistema.
 - Desarrollo de nuevos módulos o automatizaciones.
 - Integraciones adicionales con plataformas o servicios de terceros.
 - Implementaciones posteriores como píxeles de seguimiento, nuevas campañas, procesos adicionales u otras funcionalidades no previstas inicialmente.
- 7.3. Una vez puesto en producción el sistema, EL PROVEEDOR brindará el servicio de mantenimiento mensual establecido en la Cláusula 6.4, el cual comprenderá correcciones técnicas, ajustes menores y modificaciones básicas de mensajes, preguntas o flujos que no constituyan nuevas funcionalidades o Cambios Mayores.
- 7.4. El servicio de mantenimiento tendrá carácter mensual y permanecerá vigente mientras EL CLIENTE mantenga al día el pago correspondiente. Cualquiera de LAS PARTES podrá solicitar la terminación del servicio de mantenimiento mediante comunicación escrita con una anticipación mínima de quince (15) días calendario.
- La terminación del servicio de mantenimiento no afectará la licencia de uso del sistema ni las demás obligaciones que, por su naturaleza, deban permanecer vigentes

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 8.1. Proporcionar de forma oportuna y completa toda la información, accesos y materiales necesarios para el desarrollo e implementación del sistema, incluyendo, según corresponda, base de datos de pacientes, flujos conversacionales, textos, mensajes, logotipo, paleta de colores, accesos a servicios de terceros y demás información requerida por EL PROVEEDOR.
- 8.2. Revisar y aprobar, o formular observaciones claras, sobre los avances, flujos, mensajes, configuraciones y entregables presentados por EL PROVEEDOR dentro de los plazos establecidos.
- 8.3. Realizar los pagos en las fechas y condiciones acordadas.
- 8.4. Garantizar que la información, datos y contenidos entregados a EL PROVEEDOR sean correctos, estén actualizados y hayan sido obtenidos y utilizados conforme a las autorizaciones y disposiciones legales aplicables.
- 8.5. Utilizar el sistema de forma lícita y conforme a las condiciones de uso de los servicios externos integrados, incluyendo WhatsApp, Google, servicios de inteligencia artificial y demás plataformas utilizadas.
- 8.6. Mantener bajo confidencialidad las credenciales de acceso al sistema y comunicar oportunamente a EL PROVEEDOR cualquier pérdida, acceso no autorizado o incidente relacionado con dichas credenciales.

9. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

- 9.1. Desarrollar e implementar el sistema de chatbot y la plataforma de gestión conforme a las especificaciones técnicas, funcionalidades y alcances establecidos en el presente Contrato y en el Anexo 1.
- 9.2. Informar a EL CLIENTE sobre el avance del proyecto y coordinar las entregas parciales, revisiones y entrega final del sistema.
- 9.3. Corregir los errores técnicos atribuibles al desarrollo realizado por EL PROVEEDOR que sean detectados dentro del período de garantía establecido en la Cláusula Undécima.
- 9.4. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por EL CLIENTE y utilizarla únicamente para la ejecución de los servicios contratados, conforme a la Cláusula Treceava.
- 9.5. EL PROVEEDOR se obliga a implementar las funcionalidades contratadas, pero no garantiza resultados comerciales específicos, niveles de conversión, cantidad de pacientes captados, ventas o resultados económicos derivados del uso del sistema.

10. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN Y REVISIONES

10.1. Entrega preliminar:

EL PROVEEDOR notificará a EL CLIENTE cuando el **sistema se encuentre listo para revisión en un entorno de pruebas**, facilitando el acceso correspondiente.

10.3. Período de revisión:

EL CLIENTE dispondrá de un plazo de **quince (15) días calendario** para revisar el funcionamiento del sistema, incluyendo los flujos conversacionales, integraciones, plataforma de gestión y demás funcionalidades contempladas dentro del alcance contratado.

10.4. Lista de modificaciones:

Dentro del período de revisión, EL CLIENTE deberá enviar por escrito una lista consolidada de observaciones o correcciones, siempre que se encuentren dentro del alcance previamente acordado. Los nuevos requerimientos, funcionalidades o modificaciones que alteren el alcance original se considerarán Cambios Mayores y podrán generar costos y plazos adicionales.

10.5. Implementación de modificaciones:

EL PROVEEDOR implementará las modificaciones aceptadas y notificará a EL CLIENTE para una **segunda revisión** si fuera necesario.

10.6. Aceptación final:

Una vez implementadas las correcciones acordadas y encontrándose EL CLIENTE conforme con el sistema, se dejará constancia de la **Aceptación Final** mediante correo electrónico, documento firmado u otro medio escrito aceptado por LAS PARTES.

Desde dicho momento:

- Se considerará entregado el proyecto.
- Será exigible el pago final pendiente.
- Se iniciará el período de garantía establecido en la Cláusula Undécima.
- El sistema podrá ser puesto en producción, cuando corresponda.

11. GARANTÍA

- 11.1. EL PROVEEDOR otorga una garantía técnica de **treinta (30) días calendario**, contados desde la **puesta en producción del sistema, una vez otorgada la aceptación final por EL CLIENTE.**
- 11.2. La garantía cubre exclusivamente:
- Errores de programación atribuibles al desarrollo realizado por EL PROVEEDOR.
 - Fallos en la configuración inicial del chatbot, plataforma de gestión o integraciones implementadas por EL PROVEEDOR.
 - Errores que impidan el funcionamiento de las funcionalidades contempladas dentro del alcance contratado.
- 11.3. La garantía **no** incluye:
- Nuevas funcionalidades, modificaciones o cambios de alcance.
 - Modificaciones realizadas por EL CLIENTE o terceros sin intervención de EL PROVEEDOR.
 - Problemas originados por información, bases de datos, accesos o configuraciones proporcionadas por EL CLIENTE.
 - Fallas, interrupciones, cambios de políticas, APIs o condiciones de servicios de terceros, incluyendo WhatsApp, OpenAI, Google, hosting u otros proveedores externos.
 - Problemas ocasionados por fallas de conexión a Internet, infraestructura externa o causas ajenas al control de EL PROVEEDOR.



OF SYSTEM



+51 907 442 751



www.ofsystem.com.pe



info@ofsystem.com.pe

12. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LICENCIAS

12.1. Propiedad de EL PROVEEDOR y Licencia de Uso

EL PROVEEDOR conservará la titularidad sobre el código fuente desarrollado, arquitectura técnica, componentes, estructuras, herramientas, módulos reutilizables, conocimientos técnicos y demás elementos de software creados o utilizados para la ejecución del proyecto.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez efectuado el pago total del proyecto, EL PROVEEDOR otorga a EL CLIENTE una **licencia de uso perpetua, no exclusiva e intransferible** sobre la versión final del sistema desarrollado, para su utilización dentro de las actividades de EL CLIENTE.

Dicha licencia comprende el derecho de EL CLIENTE a **operar, mantener y modificar el sistema para su uso interno**, directamente o mediante personal técnico o proveedores contratados para dicho propósito.

12.2. Entrega del Código Fuente

Una vez culminado el proyecto y realizado el pago total de las obligaciones económicas correspondientes, EL PROVEEDOR entregará a EL CLIENTE una **copia del código fuente correspondiente a la versión final y funcional del sistema entregado**.

EL CLIENTE podrá utilizar y modificar dicha copia exclusivamente para sus propias actividades y **no podrá vender, licenciar, sublicenciar, ceder, comercializar o redistribuir** el código fuente o sus componentes a terceros como producto independiente, salvo autorización expresa y por escrito de EL PROVEEDOR.

Las modificaciones realizadas posteriormente por EL CLIENTE o por terceros sin intervención de EL PROVEEDOR serán responsabilidad de EL CLIENTE y quedarán fuera de la garantía y soporte técnico de EL PROVEEDOR respecto de **las partes del código, módulos, componentes o funcionalidades que hayan sido modificadas**.

12.3. Componentes Reutilizables de EL PROVEEDOR

La entrega del código fuente no implicará la cesión exclusiva de derechos sobre componentes genéricos, librerías propias, estructuras, funciones, módulos, metodologías o soluciones técnicas reutilizables desarrolladas o utilizadas por EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR podrá reutilizar dichos elementos en otros proyectos, siempre que ello no implique revelar información confidencial, datos o contenidos pertenecientes a EL CLIENTE.

12.4. Contenido y Datos de EL CLIENTE

EL CLIENTE conservará los derechos que le correspondan sobre los textos, imágenes, logotipos, documentos, contenidos y demás materiales que proporcione para la implementación del sistema.

Asimismo, la información y base de datos generada durante la utilización del sistema, incluyendo información de usuarios, pacientes, prospectos, conversaciones y demás datos registrados durante su operación, quedará bajo control de EL CLIENTE, sin perjuicio de los derechos que correspondan a los titulares de los datos personales conforme a la normativa aplicable.

EL CLIENTE autoriza a EL PROVEEDOR a acceder y utilizar dicha información únicamente en la medida necesaria para el desarrollo, mantenimiento, soporte y operación técnica del sistema.

12.5. Componentes y Servicios de Terceros

Los componentes, librerías, APIs, servicios y demás herramientas pertenecientes a terceros permanecerán sujetos a los términos, licencias, tarifas y condiciones establecidas por sus respectivos proveedores.

EL PROVEEDOR no será responsable por modificaciones, restricciones, suspensión, eliminación o cambios en las condiciones comerciales de dichos servicios externos.

Cuando alguno de estos cambios afecte el funcionamiento del sistema, EL PROVEEDOR podrá evaluar alternativas técnicas y, cuando dichas modificaciones impliquen trabajo adicional, presentar la correspondiente cotización a EL CLIENTE.

12.6. Uso en Portafolio y Fines Promocionales

EL PROVEEDOR podrá incluir referencias generales al proyecto, nombre comercial y logotipo de EL CLIENTE en su portafolio, página web, redes sociales o material promocional.

Este derecho no comprenderá la publicación de información confidencial, datos de pacientes, conversaciones, bases de datos ni cualquier otra información sensible gestionada mediante el sistema.

EL CLIENTE podrá solicitar por escrito que el proyecto no sea utilizado con fines promocionales.

13. CONFIDENCIALIDAD

- 13.1. Toda información técnica, comercial, administrativa, estratégica o de cualquier otra naturaleza intercambiada entre LAS PARTES con motivo de la ejecución del presente Contrato tendrá carácter confidencial, siempre que no sea de dominio público o haya sido obtenida legítimamente de terceros.
- 13.2. Tendrán especial carácter confidencial los datos, conversaciones, registros, bases de datos e información relacionada con usuarios, pacientes o potenciales pacientes que sea procesada o almacenada mediante el sistema
- 13.3. LAS PARTES se obligan a no divulgar, reproducir, compartir ni utilizar dicha información para fines distintos a la ejecución del presente Contrato, salvo autorización expresa de la otra parte o cuando exista obligación legal de hacerlo.
- 13.4. EL PROVEEDOR podrá acceder a la información almacenada en el sistema únicamente cuando sea necesario para labores de desarrollo, mantenimiento, soporte, corrección de errores u operación técnica del servicio.
- 13.5. La obligación de confidencialidad se mantendrá vigente incluso después de la terminación del Contrato.
- 13.6. En caso de terminación del Contrato o del servicio de mantenimiento, EL PROVEEDOR facilitará a EL CLIENTE, cuando corresponda, la entrega o exportación de la información almacenada en los sistemas bajo su administración, en un formato técnicamente disponible.

Una vez realizada dicha entrega y cuando ya no exista obligación contractual, técnica o legal que justifique su conservación, EL PROVEEDOR podrá eliminar las copias de información que permanezcan bajo su control, salvo aquellas que deban conservarse por obligación legal o por razones de respaldo temporal.

14. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y RESOLUCIÓN

- 14.1. El Contrato podrá terminarse en forma anticipada por:
 - Mutuo acuerdo entre LAS PARTES.
 - Incumplimiento grave de alguna de las obligaciones esenciales establecidas en el presente Contrato.
 - Las demás causas de resolución expresamente previstas en el presente Contrato.
- 14.2. Se considerarán, entre otros, como incumplimientos graves atribuibles a EL CLIENTE:
 - La falta de pago luego de transcurridos siete (7) días calendario desde el requerimiento correspondiente.

- La inactividad o abandono del proyecto conforme a los plazos establecidos en la Cláusula Quinta.
- El uso ilícito o contrario a las políticas de los servicios de terceros integrados al sistema.
- La entrega o utilización de información, datos o contenidos sin contar con las autorizaciones correspondientes.
- La negativa injustificada a aceptar entregables que cumplan con el alcance y funcionalidades previamente aprobadas.

14.3. En caso de terminación anticipada por causa imputable a EL CLIENTE:

- No existirá obligación de devolver los montos correspondientes a trabajos o servicios ya ejecutados.
- EL PROVEEDOR podrá exigir el pago proporcional de las fases o trabajos efectivamente realizados hasta la fecha de resolución.
- EL PROVEEDOR podrá suspender el acceso a los servicios o infraestructura bajo su administración, cuando corresponda.

14.4. En caso de terminación por incumplimiento grave directamente atribuible a EL PROVEEDOR, EL CLIENTE podrá solicitar la corrección del incumplimiento dentro de un plazo razonable o resolver el Contrato. En caso de resolución, EL PROVEEDOR entregará los avances realizados hasta dicha fecha y devolverá, cuando corresponda, los montos pagados correspondientes a trabajos o fases que no hayan sido ejecutados.

14.5. La terminación del Contrato no afectará las obligaciones que, por su naturaleza, deban permanecer vigentes después de su conclusión, incluyendo las relativas a confidencialidad, propiedad intelectual, protección de información y pagos pendientes.

15. NOTIFICACIONES

15.1. Las comunicaciones y notificaciones relacionadas con el presente Contrato podrán realizarse a través de los correos electrónicos, domicilios o medios de contacto informados por LAS PARTES al inicio del Contrato o en sus anexos.

15.2. Las comunicaciones realizadas por correo electrónico u otro medio escrito que permita dejar constancia de su envío y contenido serán consideradas válidas para efectos de coordinaciones, aprobaciones, observaciones, solicitudes y demás comunicaciones relacionadas con la ejecución del proyecto.

15.3. Cualquier cambio en los datos de contacto deberá ser comunicado por escrito a la otra parte. Mientras no se informe dicho cambio, las comunicaciones enviadas a los datos previamente proporcionados se considerarán válidamente efectuadas.

16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de la República del Perú.

LAS PARTES acuerdan realizar todos los esfuerzos razonables para resolver de manera amistosa cualquier disputa o controversia que surja relacionada con este contrato, antes de iniciar procedimientos legales. A este efecto, en caso de surgir una disputa, LAS PARTES se comprometen a:

- Notificación de Disputa: La parte que identifique la existencia de una disputa deberá notificar por escrito a la otra parte, especificando los detalles de la controversia.
- Período de Negociación Amistosa: Desde la recepción de dicha notificación, LAS PARTES dispondrán de un período de treinta (30) días calendario para intentar resolver la disputa mediante negociaciones directas.

Si LAS PARTES no logran resolver la controversia dentro del período de treinta (30) días calendario contados desde la recepción de la notificación de disputa, cualquiera de LAS PARTES podrá iniciar las acciones legales correspondientes.

LAS PARTES acuerdan de manera irrevocable que, para la resolución de cualquier disputa, controversia o reclamación que no haya sido resuelta de manera amistosa y que requiera intervención legal, se someterán a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de la ciudad de Lima, Perú. Este compromiso excluye cualquier otro fuero que pudiera corresponder a LAS PARTES por sus domicilios presentes o futuros o cualquier otra causa.

LAS PARTES declaran haber leído, comprendido y aceptado las condiciones establecidas en el presente **Contrato de Prestación de Servicios de Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Chatbot**.

Firma del Cliente

Doc: 20607158089



Firma del Proveedor

Doc: 71850926



OF SYSTEM

+51 907 442 751
www.ofsystem.com.pe
info@ofsystem.com.pe



OF SYSTEM



+51 907 442 751



www.ofsystem.com.pe



info@ofsystem.com.pe

ANEXO 1

Especificaciones técnicas, alcance y propuesta económica

Contrato de Desarrollo y Mantenimiento de Chatbot · Contigo Centro de Psicoterapia Integral E.I.R.L.

01

Arquitectura técnica

Backend	PHP / Laravel
Frontend	Vue.js, HTML5, CSS3, JavaScript
Base de datos	MySQL
Comunicación	APIs REST
Canal principal	WhatsApp Business / API
IA	Servicio de IA mediante API
Agendamiento	Google Calendar o servicio asociado
Seguridad	HTTPS / SSL
Infraestructura	Hosting compatible con el sistema
RespalDOS	Según infraestructura o servicio contratado

02

Alcance funcional

Atención por WhatsApp	Respuestas automáticas según el flujo conversacional aprobado.
Identificación de pacientes	Distingue pacientes existentes de nuevos usando la base del cliente.
Captación de nuevos	Recopila datos básicos y un resumen del motivo de consulta.
Inteligencia Artificial	Interpreta mensajes y responde según el contexto definido.
Agendamiento	Google Calendar: enlace de reserva u otro mecanismo viable.
Derivación humana	La automatización se detiene cuando el flujo lo indica.

Plataforma de gestión	Interfaz web para ver y continuar conversaciones.
Plan recomendado	El personal autorizado registra el plan para continuar la atención.
Seguimiento	Mensajes programados a quienes no concretaron el servicio.
Formularios	Recibe datos de formularios e inicia contacto por WhatsApp.

Casos sensibles. El chatbot tiene una finalidad administrativa, informativa y comercial. Los casos que requieran evaluación psicológica, atención profesional, crisis o urgencias se derivan a atención humana.

03

Cronograma referencial

Referencial. El plazo contractual máximo es de **60 días calendario**.

Semana 1	Análisis y diseño del flujo
Semana 2	Configuración e integraciones
Semana 3	Desarrollo del chatbot
Semana 4	Agendamiento
Semana 5	Derivación humana y gestión
Semana 6	Seguimiento automatizado
Semana 7	Pruebas y ajustes
Semana 8	Validación y puesta en producción



OF SYSTEM

+51 907 442 751
www.ofsystem.com.pe
info@ofsystem.com.pe

04

Propuesta económica

Integración y configuración de WhatsApp	S/ 250.00
Desarrollo del flujo conversacional e IA	S/ 400.00
Gestión de agendamiento	S/ 300.00
Gestión y derivación de clientes	S/ 300.00
Seguimiento automatizado	S/ 250.00
Total	S/ 1,500.00

Condiciones de pago

50 %	A la firma del Contrato y antes de iniciar el desarrollo.
50 %	Contra entrega y aceptación final del sistema.

05

Mantenimiento

S/ 70.00 mensuales, desde la puesta en producción.

Incluye correcciones técnicas y ajustes menores de mensajes, preguntas o flujos. Nuevas funcionalidades o cambios de mayor alcance se cotizan aparte.

06

Servicios externos

No incluidos en los S/ 1,500.00. Los asume EL CLIENTE según el consumo y las tarifas de cada proveedor.

- Hosting o servidor
- WhatsApp Business / API
- Servicios de IA
- Servicios de Google
- Copias de seguridad y otros



OF SYSTEM



+51 907 442 751



www.ofsystem.com.pe



info@ofsystem.com.pe

07

Información requerida

EL CLIENTE deberá proporcionar oportunamente:

- Base de pacientes o contactos
- Flujo conversacional aprobado
- Mensajes y contenidos comerciales
- Logotipo e identidad visual
- Accesos para las integraciones
- Horarios y profesionales

08

Fuera de alcance

- Nuevos módulos o funcionalidades no contemplados
- Integraciones adicionales no señaladas
- Rediseños sustanciales
- Automatizaciones distintas al flujo aprobado
- Píxeles de seguimiento y herramientas publicitarias o analíticas
- Cambios Mayores conforme al Contrato

09

Datos de pago

Forma de pago	Transferencia bancaria
Banco	Interbank
Moneda	Soles (PEN)
Titular	Bryan Andrés Morán Vega
Cuenta de ahorros	7323-2112-9422-5
CCI	00373201321129422556