

ACUERDO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS PARA PÓLIZAS DE SOPORTE TÉCNICO EXTENDIDO

Este es un acuerdo entre Grupo Execom de Chiapas SA de CV ("PROVEEDOR") y usted persona física o jurídica ("CLIENTE") contratante de una póliza de soporte técnico extendido ("PÓLIZA").

Propósito ulterior de este acuerdo ("PROPOSITO"). El "CLIENTE" suscribe este acuerdo con la intención de obtener los servicios y beneficios aquí descritos para facilitar la implantación y el soporte del software que ha adquirido bajo licencia del "PROVEEDOR" (en adelante solo "SOFTWARE") en el entendido de que la mera contratación regida por este acuerdo no garantiza ningún resultado o éxito en sus emprendimientos.

Definiciones

Asesor técnico ("ASESOR"). Es un empleado del "PROVEEDOR" con la disponibilidad y capacidad técnica para prestar los "SRDP (S)" al "CLIENTE".

Beneficios incluidos en la póliza ("BENEFICIO (S)"). Son descuentos sobre los precios de lista en determinados productos o servicios ofertados por el "PROVEEDOR", regalos, excepciones a políticas o el acceso a "SL". Los beneficios dependen del tipo de "PÓLIZA" contratada. Para efectos de este acuerdo solo se consideran los siguientes beneficios:

- Actualizaciones gratuitas. De acuerdo al "CLUF" el "PROVEEDOR" se reserva el derecho de cobrar por actualizaciones o mejoras al "SOFTWARE", en este caso el "BENEFICIO" otorga exención de pago al "CLIENTE" para acceder a dichas mejoras para la cantidad de equipos/usuarios (de acuerdo al CLUF) que la "PÓLIZA" indique.
- Descuentos en actualizaciones. Tratándose de actualizaciones no contempladas como gratuitas por la "PÓLIZA", el "CLIENTE" obtendrá un descuento (de acuerdo al tipo de "PÓLIZA") sobre el precio de lista de las mismas publicado por el "PROVEEDOR"
- Complementos gratuitos. Un "Complemento" es un módulo adicional al "SOFTWARE" que proporciona funcionalidad nueva o ventaja en algún proceso y que el "PROVEEDOR" comercializa. En el caso de este beneficio el "CLIENTE" podrá obtener y usar dicho complemento sin ningún cargo.
- Descuentos en complementos. Son descuentos sobre el precio de lista de los complementos ofertados por el "PROVEEDOR" a los que el "CLIENTE" tiene derecho dependiendo el tipo de "PÓLIZA" contratada
- Servicio de notificación por correo electrónico (un "SL"). Es un SL que informa mediante un mensaje de correo electrónico a las direcciones registradas por el "CLIENTE" en el "SITIO WEB" acerca de fallas, correcciones, mejoras, paquetes de servicio, publicaciones y otros recursos. (Vea la directiva de soporte y mantenimiento a productos de software del "PROVEEDOR" en el "SITIO WEB").
- Extensión de vigencia de "CRÉDITO (S)". Implica un incremento de 6 meses a la fecha de vencimiento (cuando caduca) de un "CRÉDITO (S)".
- Corrección garantizada de fallas ("GARANTIA"). Ver definición más adelante

Contrato de Licencia para el Usuario Final ("CLUF"). Documento legal que describe los términos y condiciones bajo los cuales se concede el permiso de utilización, garantía limitada y soporte técnico del "SOFTWARE" propiedad del "PROVEEDOR".

Condiciones generales para la prestación de servicios técnicos ("CONDICIONES DE SERVICIO"). Documento legal que describe los términos y condiciones bajo los cuales se prestan toda clase de servicios por parte del "PROVEEDOR"

Condiciones generales de venta ("CONDICIONES DE VENTA"). Documento legal que describe los términos y condiciones bajo los que se realizan todas las transacciones comerciales (ventas) entre el "PROVEEDOR" y el "CLIENTE"

Crédito de servicio técnico ("CRÉDITO (S)"). Son unidades de medida pre-pagadas con vigencia (caducan por el solo transcurrir del tiempo) canjeables por "SRDP (S)" de acuerdo a la tabulación o lista de precios publicada por el "PROVEEDOR" en su "SITIO WEB". Si no existiera equivalencia para un caso determinado se asumirá 1 (uno) cupón por cada 20 (veinte) minutos de trabajo directo a favor del "CLIENTE" de un "ASESOR".

Evento de asesoría (“EVENTO (S)”). Es la provisión de “SRAT (s)” a una solicitud del “CLIENTE” (la solicitud puede incluir una o varias consultas que puedan ser resueltas en conjunto) a través de los medios de acceso al servicio que el “PROVEEDOR” determine. Para efectos de delimitación del servicio por cada “EVENTO” se requerirá un máximo de 60 minutos de atención directa y no se contemplan servicios adicionales (programación, manipulación de datos, etc).

Garantía de corrección de fallas (“GARANTÍA”). Se refiere a que en caso de confirmación de falla en el “SOFTWARE” por un “ASESOR”, se procederá a la generación de la corrección correspondiente a los componentes (código ejecutable) sin costo en un término máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de dicha confirmación. Para la confirmación de una falla aplicarán los criterios de:

- Reproducibilidad. Es decir que el comportamiento incorrecto pueda ser reproducido bajo condiciones controladas por un “ASESOR”. (Este criterio es imprescindible para confirmar una falla).
- No alineación con la documentación existente. Significa que la documentación (manuales o instructivos) del “SOFTWARE” indica resultados o un comportamiento distinto al que se ha reproducido.
- No alineación con principios científicos generalmente aceptados o error matemático. Se refiere a que el comportamiento o resultados reproducidos del “SOFTWARE” no previstos por su documentación están en evidente contraposición a principios científicos, contienen o son derivados de errores matemáticos.

Para la corrección se dispondrá de un paquete de instalación automatizado que se pondrá a disposición en el “SITIO WEB” del “FABRICANTE”, la corrección del “SOFTWARE” no contempla cambios en los datos existentes, solo se centra en la previsión de errores en los datos futuros.

Incidente técnico (“INCIDENTE (S)”). Es la provisión de “SRDSI (s)” a petición y consentimiento del “CLIENTE”. Para efectos de delimitación del servicio se considerará lo siguiente:

- a) El diagnóstico (si es posible) de la causa del problema y la solución si puede darse de forma inmediata.
- b) El tiempo de control de equipos y sistemas del “CLIENTE” por parte del “ASESOR” no deberá exceder de 30 (treinta) minutos.
- c) La solución no requerirá trabajo adicional, siendo enumerativos pero no limitativos: programación, manipulación de datos o la presencia física de personal del “PROVEEDOR” en la ubicación de los equipos propiedad o en posesión del “CLIENTE” involucrados

Información técnica (“INFORMACIÓN”). Para este acuerdo se refiere a la información de naturaleza técnica relacionada con el desarrollo, funcionamiento, configuración, operación, uso y prácticas comerciales/empresariales implícitas en el “SOFTWARE”

Servicio en línea (“SL”). Este término para este acuerdo se refiere a las facilidades basadas en un sistema automatizado (no personalizado ni supervisado en tiempo real) disponibles a través del sitio Web del “PROVEEDOR” (<http://www.maxicomercio.net>, en adelante “SITIO WEB”) que requieren autenticación obtenida a partir de la contratación de la “POLIZA” regida por este acuerdo.

Servicio remoto directo personalizado (“SRDP (S)”). En este acuerdo se refiere al servicio (conjunto de acciones para un fin determinado) proporcionado de forma remota y de manera directa por un “ASESOR” al “CLIENTE”, equipos o sistemas/software de su propiedad o en su posesión únicamente en alguna de las siguientes modalidades:

- **Servicio remoto de asesoría técnica (“SRAT (s)”)**. El objetivo de este servicio es proporcionar la “INFORMACIÓN” y explicación correspondiente a las dudas que plantee el “CLIENTE” siempre que tengan una relación directa con el “PROPOSITO” de este acuerdo.
- **Servicio remoto de diagnóstico y solución de incidentes (“SRDSI (s)”)**. El objetivo de este servicio es que un “ASESOR” tome control de los equipos o sistemas propiedad o en posesión del “CLIENTE” y bajo su autorización realice acciones dirigidas a mantener la continuidad de operación del “SOFTWARE” o las configuraciones de software (incluso de terceros) que por su naturaleza técnica el “CLIENTE” (bajo su cuenta, riesgo y responsabilidad) solicite ejecute el “ASESOR”

Se denominan como remotos los servicios aquí mencionados porque se realizan única y exclusivamente mediante:

- a) Teléfono convencional (sin costo para México mediante devolución de llamada) (vea los números disponibles establecidos por el “PROVEEDOR”)

- b) Voz sobre IP (VoIP) a través de Internet
- c) Chat. Conversación a mediante mensajes de texto a través de Internet
- d) Aula virtual. Un software usado por el "PROVEEDOR" que permite la comunicación por voz, video y escritorio compartido (el "CLIENTE" puede ver la pantalla del "ASESOR" y viceversa) entre los participantes a través de Internet (vea los requerimientos de hardware y software)
- e) Control remoto. Mediante un software dispuesto por el "PROVEEDOR" el "ASESOR" puede tomar control directo de los equipos basados en Microsoft Windows propiedad o en posesión del "CLIENTE" (vea los requerimientos de hardware y software)
- f) Consola remota. El establecimiento de sesión y envío de comandos por Internet a servidores basados en Linux, generalmente conocido como consola SSH.

Tipo y contenido de la (s) "PÓLIZA (S)"

Contenido	Tipos de "PÓLIZA"		
	Estándar	Recomendada	Especial
Eventos	5	12	Ilimitado
Incidentes	3	5	15
Créditos de servicio incluidos	5	10	20
Actualizaciones gratis ^{*Vea la Cláusula 22}	Ninguna	5	10
Descuentos en actualizaciones	20%	50%	50%
Complementos gratuitos	Ninguno	Todos	Todos
Descuentos en Complementos	50%	No aplica	No aplica
Descuentos en tarjetas de servicios	15%	20%	30%
Servicio de notificaciones	Si	Si	Si
Corrección garantizada de fallas	No incluida	Si	Si
Extensión de vigencia de cupones	No	Si	Si

Claúsulas del acuerdo

1. Esta "PÓLIZA" concede al "CLIENTE" los derechos irrevocables e intransferibles de aprovechamiento de los "SRDP (S)" (medidos en "EVENTO (S)" e "INCIDENTE (S)" según corresponda), "SL" y "BENEFICIO (S)" que apliquen al tipo (de "PÓLIZA") contratada por el periodo de vigencia establecido en la clausula 16 (dieciséis) de este acuerdo.
2. Los horarios de acceso a los "SRDP (S)" contemplados en esta "PÓLIZA" serán de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas y los sábados de 9:00 a 13:00 horas tiempo de la ciudad de México, exceptuando días de descanso obligatorios según el calendario aplicable en los estados unidos mexicanos.
3. El "PROVEEDOR" se compromete a brindar el acceso y aprovechamiento de los "SRDP (S)" contemplados en esta "PÓLIZA" una vez establecida la comunicación por parte del "CLIENTE" generalmente de inmediato o tan pronto como sea técnicamente posible y de acuerdo a la disponibilidad de "ASESOR (ES)".

4. Todos los "SRDP" contemplados en la "PÓLIZA" están sujetos a lo establecido en las "CONDICIONES DE SERVICIO"
5. Todos los "SL" están sujetos a los términos y condiciones publicadas en el "SITIO WEB" y pueden cambiar sin previo aviso al "CLIENTE" por lo que se le sugiere las consulte regularmente
6. Todos los "SRDP" están condicionados a su viabilidad técnica, financiera y a las facilidades de la tecnología y/o comunicaciones disponible por el "PROVEEDOR" y el "CLIENTE"
7. El "PROVEEDOR" al brindar asesoría al "CLIENTE" lo hará en términos adecuados asumiendo un nivel de conocimientos de informática, telecomunicaciones y de prácticas de negocios razonable, por lo que no puede garantizar el entendimiento, comprensión o adquisición de competencias por parte del "CLIENTE" (incluyendo su personal o representantes).
8. En todos los casos el "PROVEEDOR" realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para satisfacer las necesidades del "CLIENTE" amparadas por esta "PÓLIZA" y le mantendrá informado de los procedimientos y costos adicionales que fueren aplicables.
9. Esta "PÓLIZA" no implica responsabilidad ni garantía de ningún tipo en ningún caso por parte del "PROVEEDOR" por los resultados obtenidos (o no) de la utilización del "SOFTWARE", fallas, interrupciones, lucro cesante, daños o perjuicios a la propiedad o posesión del "CLIENTE" o terceros.
10. Los servicios que impliquen programación de computadoras, diseño, capacitación o de cualquier otro tipo no contemplados explícitamente en esta "PÓLIZA" generarán costos adicionales que el "CLIENTE" podrá cubrir con "CRÉDITO (S)" (si aplican) o en efectivo.
11. Esta "PÓLIZA" está identificada por un número de serie que el "PROVEEDOR" asigna y hará de conocimiento al "CLIENTE".
12. Para hacer uso de los servicios y disfrutar de los "BENEFICIO (S)" de esta "PÓLIZA" el "CLIENTE" deberá activarla comunicándose directamente con el "PROVEEDOR" y comprobando su legítima adquisición por los medios y procedimientos que el "PROVEEDOR" disponga para tal fin.
13. La compra de esta "PÓLIZA" está regida por las "CONDICIONES DE VENTA" y además una vez activada no podrá el "CLIENTE" solicitar su cancelación, reembolso de los importes pagados, cesión, exclusión o transferencia de derechos, beneficios y obligaciones.
14. Para obtener acceso a los "SRDP (S)" el "CLIENTE" (o sus empleados o representantes) deberán proporcionar el número de serie de la "PÓLIZA" y seguir los procedimientos de autenticación y autorización que sean impuestos por el "PROVEEDOR"
15. El "CLIENTE" en cualquier momento y por los medios y procedimientos que para tal efecto ofrezca el "PROVEEDOR", podrá establecer una lista exclusiva de personas que pueden hacer uso de los "SRDP (S)" contemplados en esta "PÓLIZA". Si el "CLIENTE" expresamente no hace esta precisión se asumirá como criterio de autenticación para el consumo de los "SRDP (S)" la sola mención del número de serie asociado a la "PÓLIZA"
16. La vigencia de esta "PÓLIZA" será de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de activación de la misma.
17. Una vez concluida la vigencia de la cláusula anterior (vencida por el mero transcurso del tiempo) la "PÓLIZA" y todos los derechos y beneficios contenidos quedarán sin efecto y no podrán acumularse, usarse, transferirse o reclamarse al "PROVEEDOR" bajo ninguna condición, circunstancia o excepción.
18. Los derechos de aprovechamiento de los "SRDP (S)" se terminarán cuando en el caso de los "SRAT (s)" se hayan cumplido los "EVENTO (S)" indicados en la "PÓLIZA" contratada y para los "SRDSI (s)" hayan sido reportados los "INCIDENTE (S)" que correspondan también a la "PÓLIZA"
19. En todos los casos el goce de los "BENEFICIO (S)" que no sean el aprovechamiento de los "SRDP (S)" continuará irremisiblemente (sin excepciones) hasta la conclusión de la vigencia de la "PÓLIZA"

20. Cuando los derechos de aprovechamiento de "SRDP (S)" hayan sido terminados se podrá acceder a los mismos servicios pagando en efectivo o en "CRÉDITO (S)" de acuerdo a la lista de precios establecida por el "PROVEEDOR"
21. El "CLIENTE" cuando ya no tenga derechos de aprovechamiento de "SRDP (S)" y aun no haya concluido la vigencia de esta "PÓLIZA" tiene el beneficio de exención en los cargos que correspondan por servicio urgente de acuerdo a la lista de precios del "PROVEEDOR", por lo que solo pagará por los servicios que requiera y recibirá un trato preferencial aunque sujeto a la disponibilidad de recursos, factibilidad técnica y otras que pudieran estar fuera del control del "PROVEEDOR".
22. En lo concerniente a actualizaciones gratuitas, estas son aplicables únicamente para versiones futuras posteriores a las que posee el "CLIENTE" dentro del periodo de vigencia de la "PÓLIZA" si a la contratación de esta "PÓLIZA" el "CLIENTE" cuenta con licencias actualizadas, excluyendo pero sin limitarse a las provenientes de un contrato o acuerdo de suscripción o arrendamiento y otras que el "PROVEEDOR" pudiese considerar no sujetas de actualización gratuita.
23. Para la resolución de controversias derivadas de la interpretación del presente acuerdo, ambas partes ("PROVEEDOR" y "CLIENTE") aceptan someterse a las disposiciones de los tribunales correspondientes en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, renunciando a cualquier otro que pudiera corresponderles por la situación de su domicilio presente o futuro.

===FIN DEL ACUERDO ===