


| | | | |
|---|---|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | Código | VNT-PL002 |
| | | Versión | 3.0 |
| | Título: TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | Área | COMERCIAL |
| | | Páginas | 1 / 9 |
| | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

Conste por el presente documento, de **CONTRATO - TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO PYMETECH COMERCIAL (Todas las versiones/Ediciones)**, que celebra de una parte **PYME TECNOLOGIA S.A.C** representante de la marca **PYMETECH** identificada con RUC: 20600881486 con domicilio legal en Jr. Brigadier Pumacahua 2319 of. 301 - Lince, provincia y departamento de lima, quien en adelante se denomina **LA EMPRESA** y de otra parte el contratante del producto Software, representado por la persona natural o jurídica, que figura en la cotización, factura o boleta de la adquisición, en adelante denominado **EL CLIENTE**, acuerdan celebrar dicha contratación bajo los artículos siguientes:

PRIMERO: PRODUCTO

PYMETECH COMERCIAL, en sus diferentes ediciones y versiones, es el nombre del producto software de la marca **PYMETECH**, que **LA EMPRESA** representa mediante marca registrada INDECOPI con resolución Nro. 640590-2015/OSD, las cuales están protegidas por las leyes de protección de derecho de autor tanto en el ámbito nacional como en la comunidad andina de naciones. **LA EMPRESA** comercializa la licencia de uso del producto software PYMETECH COMERCIAL, cuyas condiciones varían, dependiendo de las diferentes EDICIONES del mismo. Cualquier edición del producto software contratado, son para uso exclusivo de EL CLIENTE, teniendo totalmente prohibido que este pueda, ceder, prestar, comercializar u otro tipo de acuerdo con nuestro producto software con terceros, sin previa autorización por escrito de **LA EMPRESA**, tomando conocimiento la responsabilidad CIVIL y PENAL involucrada de incurrir en esta falta.

- 1.1 **LA EMPRESA** detalla y hace de conocimiento a **EL CLIENTE** las características de instalación para cada edición y versión, al momento de la contratación, según nuestro documento informativo vigente, de nuestro producto software.
- 1.2 **EL CLIENTE** reconoce y acepta su satisfacción de las funcionalidades del producto software PYMETECH COMERCIAL, de la edición y versión que esta contratando.
- 1.3 Los cambios y trasposos a empresas, están sujetos a evaluación de **LA EMPRESA** y podrán tener costos adicionales.
- 1.4 El cliente podrá utilizar la funcionalidad de escritorio remoto/ terminal server o VPN Hamachi sin limitaciones a la funcionalidad del producto software.
- 1.5 **EL CLIENTE** reconoce y acepta que el producto software es de propiedad de **LA EMPRESA**, y que solo está contratando su implementación y licenciamiento y derechos de uso, según los términos y condiciones del presente documento.

SEGUNDO: EMPRESA Y SUCURSALES/OFICINAS ADICIONALES

EL CLIENTE, toma conocimiento y acepta que la habilitación de una nueva empresa o sucursal adicional en nuestro sistema PYMETECH COMERCIAL, solo podrán realizarse para las ediciones en RED: CRM EDITION, STANDAR EDITION y CORPORATIVE, bajo las siguientes consideraciones:

- 2.1 **LA EMPRESA**, establece los precios para cada empresa y sucursal adicional según tabla de precios vigentes de la edición y versión contratada.
- 2.2 **EL CLIENTE**, podrá optar por la implementación interconectada a una sola base de datos o implementación de manera descentralizada e independiente en base de datos local en cada local u sucursal, donde reconoce las implicancias (pro - contra) de funcionalidad de cada una de las opciones.
- 2.3 **LA EMPRESA**, no garantiza la estabilidad conectividad y velocidad de operación de nuestro sistema PYMETECH COMERCIAL, ya que las funcionalidades interconectadas dependen de la estabilidad y continuidad de la señal de internet que **EL CLIENTE** tenga en sus respectivas sucursales.

TERCERO: SOBRE LA INSTALACIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE

EL CLIENTE tiene conocimiento y está de acuerdo que nuestro producto software PYMETECH COMERCIAL, es de instalación de escritorio CLIENTE – SERVIDOR y se garantiza el buen funcionamiento con el sistema operativo Microsoft Windows 10 Pro de 64 bits español, donde necesitara de los siguientes pre-requisitos para su instalación y buen funcionamiento:

- 3.1 Sistema operativo libre de virus y malware o cualquier otro programa que pueda interferir en el rendimiento del sistema.
- 3.2 Sistema operativo actualizado Windows UPDATE.
- 3.3 Configuración y resolución de pantalla 1360 x 768 como mínimo para uso de las operaciones de gestión de sistema y mínimo 800 x 600 para pantallas cuadradas de punto de venta.
- 3.4 Las pantallas cuadradas de punto de venta no están habilitadas para el uso de otras funcionalidades del sistema, que no sea la de "Facturación – Punto de venta"
- 3.5 **EL CLIENTE** reconoce que nuestro producto PYMETECH COMERCIAL, podría funcionar en otras versiones y ediciones de Windows, sin embargo, perdería la garantía de nuestro soporte, ya que el sistema podría presentar incompatibilidad de funcionalidad, ocasionando retrasos en el servicio de atención al cliente.

CONSIDERACIONES DE INSTALACIÓN:

Instalación de Base de datos SQL del producto software.

3.6 Para la instalación de nuestro sistema PYMETECH COMERCIAL requiere de la base de datos **SQL Server Express** versión 2017 como mínimo, versión libre de costos de licencia Microsoft, que permite hasta 10GB de almacenamiento de disco (data), 1GB de consumo de memoria simultánea y sin límite de usuarios conectados, de no encontrarse instalada, **LA EMPRESA** realizará la instalación y configuración **SIN COSTO**.

3.7 Si **EL CLIENTE** ya cuenta con una instancia SQL Instalada, esta tiene que ser de la versión 2017 14.0.2027 en español, donde **EL CLIENTE**, deberá de brindar los accesos de un usuario administrador para poder realizar el trabajo de implementación de la base de datos de nuestro sistema.

3.8 Si **EL CLIENTE**, cuenta con otras bases de datos en su SQL correspondiente a otros sistemas, **EL CLIENTE** deberá de sacar el backup respectivo y demás consideraciones técnicas de su otro proveedor de sistemas. **LA EMPRESA** no se responsabiliza por el funcionamiento de otras bases de datos y/o sistemas instaladas.

3.9 Si **EL CLIENTE** cuenta con otra versión de SQL SERVER y decide continuar con este, **LA EMPRESA**, no se responsabiliza en garantizar la prestación del soporte al cliente eficiente para nuestro sistema y/o garantizar la funcionalidad de nuestro producto software.

Sistema operativo de PC central o de Servidor.

3.9 **EL CLIENTE** debe contar con un equipo PC CENTRAL o Equipo Servidor, el cual deberá funcionar como equipo principal, donde se realizará, de ser el caso, la instalación de la base de datos SQL (explicado en el punto anterior) sin embargo este ya debe de contar con un sistema operativo instalado y configurado, Windows Server, o como mínimo Microsoft Windows 10 Pro de 64 bits.

Instalaciones nuevas o Re-instalaciones del producto software.

3.8 **Para equipos nuevos o de usuario conectado a equipo central o servidor.**

Todas las instalaciones y reinstalaciones en equipos que se conecten a la PC central o servidor, están incluidas sin costo alguno y de manera ilimitada.

3.9 **Para el equipo central o servidor**

Cualquier instalación, reinstalación del sistema en el equipo central o servidor tendrá costo adicional, si es que esta incluye el restablecimiento y/o reconfiguración de su base de datos SQL.

Actualizaciones de sistema operativo.

3.10 Si el SISTEMA OPERATIVO (Windows) donde se instala nuestro producto software no se encuentra actualizado con WINDOWS UPDATE, **LA EMPRESA**, asumirá su actualización sin costo, donde el cliente tomará y asumirá en consideración el tiempo de retraso que lleva dicho proceso, estando limitada a cierta cantidad de equipos según la edición contratada de nuestro software.

SMALL EDITION, actualización hasta 1 PC.

CORE EDITION, actualización hasta 1 PC

CRM EDITION, actualización hasta 5 PC


ESTÁNDAR EDITION, actualización hasta 10 PC

CORPORATIVE EDITION, actualización hasta 20 PC

Sobre licenciamiento.

3.11 **LA EMPRESA**, no se responsabiliza por el licenciamiento Microsoft del Sistema operativo o cualquier otro tipo de licenciamiento de la PC Central o servidor, equipos de usuarios.

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | | |
|---|--|--|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | | Código | VNT-PL002 |
| | Título: TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | | Versión | 3.0 |
| | | | Área | COMERCIAL |
| | | | Páginas | 2 /9 |
| | | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

Sobre el equipamiento PC o servidor.

3.12 Si **EL CLIENTE** contrata con otro proveedor la adquisición de equipamiento, servidor, periféricos y/o cualquier otro dispositivo o software que se usara conjuntamente con nuestro sistema, LA EMPRESA, no está en la obligación de poner en funcionamiento o brindar las garantías de dichas adquisiciones, salvo contratación de servicios adicionales.

Rendimiento del sistema.

3.13 **EL CLIENTE**, acepta que el óptimo funcionamiento y rapidez del sistema PYMETECH COMERCIAL dependerá directamente con la óptima administración y gestión de las configuraciones técnicas de redes y equipamiento en la oficina de **EL CLIENTE**, y que cualquier lentitud o bajo rendimiento de nuestro sistema no corresponde a la responsabilidad de **LA EMPRESA**, teniendo que considerar las razones de bajo rendimiento los siguientes puntos:

3.14 El número de conexiones simultáneas que recibirá el Hardware de la PC Central o Servidor y de los usuarios conectados a él, a mayor cantidad de conexiones, el rendimiento del sistema podrá verse afectada si no se tiene una correcta configuración de equipamiento y redes.

3.15 La cantidad de información que se procesa en el sistema por cada usuario.

3.16 Características técnicas del hardware de la PC Servidor o de las PC de los usuarios conectados, se recomienda como mínimo configuración de procesador Core i3, 4GB RAM y 500GB HD, mientras no se tenga instalas otras aplicaciones que puedan reducir el rendimiento de esta configuración de hardware.

3.17 La velocidad de la red que debe tener **EL CLIENTE** recomendado deberá ser de Cat6, de manera cableada y no por wifi, ya que esta última limita la velocidad de la transmisión de datos hacia nuestro sistema, al estar expuesta a ruido electrónico, otras señales y demás implicancias.

3.18 El equipo (computadora) donde se instala el sistema y/o base datos debe de estar libre de virus, malware o cualquier otro software que limite el rendimiento del mismo.

3.19 Cualquier implicancia, observación o problema de rendimiento de hardware, de sistema operativo o redes de las PC de los usuarios o del SERVIDOR de **EL CLIENTE**, no es de responsabilidad de atención de **LA EMPRESA**.

3.20 **EL CLIENTE**, reconoce y acepta que deberá resolver y atender cualquier inconveniente técnico que presente su red y/o equipamiento antes de la solicitud de atención de soporte o solicitarlo a **LA EMPRESA**, como servicios adicionales.

Instalación IN HOUSE (Presencial).

3.21 La instalación del producto software de manera IN-HOUSE (presencial) solo están contempladas para el ámbito de la ciudad de lima y para las ediciones CRM, ESTANDAR y CORPORATIVE EDITION (área metropolitana: Cercado, San Luis, Breña, La Victoria, Rimac, Lince, San Miguel, Jesús María, Magdalena, Pueblo Libre, Barranco, Miraflores, Surco, San Borja, Surquillo, San Isidro, Chorrillos, Los olivos, La molina), para otras zonas **EL CLIENTE** asume los gastos de transporte respectivos según su zona.

3.22 Si **EL CLIENTE**, se encuentra en provincia, se realizará la instalación de manera remota o también podrá solicitar la instalación IN HOUSE (presencial), teniendo que asumir los gastos de transporte, alimentación y hospedaje de nuestro personal, por hasta un máximo de 3 días.

3.24 Si **EL CLIENTE**, presenta inconvenientes técnicos de equipamiento, instalaciones de redes o instalaciones eléctricas en su oficina, que interfieran con la instalación de nuestro sistema, **LA EMPRESA** no se responsabiliza de las fechas de entrega programada, y de requerir una nueva fecha de visita por esta causa, esta tendrá costo adicional.

Instalación remota.

3.25 Esta se realiza para las ediciones SMALL y CORE Edition de nuestro producto software.

CUARTO: HARDWARE E INFRAESTRUCTURA DE RED

4.1 **EL CLIENTE**, tiene la obligación de realizar la entrega del Hardware del equipo PC central o servidor en perfectas condiciones de operatividad, al igual que la funcionalidad y conectividad de red. No está incluido, ningún tipo de instalación y configuración de red o soporte de hardware.

4.2 Dependiendo la configuración de red con la que cuente **EL CLIENTE** en su oficina, **LA EMPRESA**, lo asesorará para brindarle las correctas características de hardware que requiere, según la fórmula siguiente: **Hardware Server requerido = Evaluación (Nro. de usuarios del sistema + Nro. De operaciones + Nro. De Servicios de Servidor)**

4.3 **EL CLIENTE**, reconoce que se requiere que el hardware y software de las PC usuarios que usaran nuestro sistema PYMETECH COMERCIAL, se encuentren en óptimas condiciones de funcionalidad, libre de virus, malware o software que vuelvan pesado o lento el sistema operativo o que este ya se encuentre lento. El sistema operativo instalado en cada PC debe de ser Microsoft Windows 10 Pro de 64 bits en adelante, debiendo tener instalados todas sus actualizaciones.

4.4 Para el caso de PCs sin actualización de Sistema Operativo (Windows), o con sistema operativos menores a Microsoft Windows 10 Pro de 64 bits, **LA EMPRESA**, podrá realizar las actualizaciones o formateo con un **costo adicional**, evaluando previamente si el hardware soportará la actualización o formateo requerida.

4.5 **LA EMPRESA**, no se responsabiliza por el licenciamiento Microsoft del Sistema operativo del servidor o central o cualquier otro tipo de licenciamiento de los equipos de **EL CLIENTE**.

REQUERIMIENTOS DE HARDWARE

4.6 Para las diferentes ediciones y versiones de nuestro sistema se recomiendan las siguientes configuraciones de hardware y redes.

SERVIDOR:

Sistema operativo: Windows Server 2016 R2 64 bits

Tipo de equipo: Equipo original Server Pyme – THINKSERVER/DELL/HP

Procesador: XEON 2.5 a +

Memoria: 8GB a + (Dependerá del número de usuarios conectados y de otros servicios que se administren con el servidor)

Disco Duro: 500GB a + (Dependerá del espacio que se use en otras aplicaciones o archivos)

PC USUARIO:

Sistema operativo: Windows 10 Pro 64 bits

Procesador: Corei3 10Gen a +

Memoria: 4GB a + (Dependerá del número de usuarios conectados y de otros servicios que se administren con el servidor)

Disco Duro: 500GB a +

CABLEADO: Tipo: Se recomienda cable UTP Cat6 transmisión en 10/100/10000 (Gigabits)

MODEM ROUTER: Tipo: Se recomienda Cat6, transmisión en 10/100/10000 (Gigabits)

PING: Continuo y estable, menor a 20ms de transmisión.

IMPORTANTE:

4.7 El sistema podría funcionar en otras configuraciones menores a las indicadas, sin embargo, **EL CLIENTE** reconoce que no es el adecuado para el uso del sistema y deslga de responsabilidad a **LA EMPRESA**, hasta que pueda regularizar la configuración adecuada de hardware, excluyendo a **LA EMPRESA**, de la obligación de brindarle la atención de soporte.

4.8 Si **EL CLIENTE** opta por el uso de una PC en lugar de un equipo servidor, este reconoce que **LA EMPRESA** no estará obligada a atender solicitudes de soporte relacionadas el rendimiento de nuestro sistema.

QUINTO: CONEXIÓN DE INTERNET

5.1 **EL CLIENTE** reconoce que se requiere que el servidor/PC central o PC/Laptop donde se encuentra instalado el sistema PYMETECH COMERCIAL tenga conexión a internet de manera estable y continua, para la validación de autenticidad, las actualizaciones en línea, así como para la atención de soporte, de lo contrario **LA EMPRESA**, no se responsabiliza de brindar el soporte de atención al cliente oportuno y adecuado.


5.2 **LA EMPRESA**, brindará asesoría sobre la configuración de internet de acuerdo a las necesidades de **EL CLIENTE**, mas no tendrá responsabilidad en resolver problemas de comunicación de redes o de la señal de internet.

De no contar con servicio de conexión de internet. EL CLIENTE reconoce que:

5.3 **LA EMPRESA** NO podrá brindar la atención de soporte de sistemas de manera remota y que incurrirá en gastos adicionales para brindarle la atención de soporte respectivo de manera presencial.

5.4 **LA EMPRESA** incurriría en demoras y retrasos en las actualizaciones requeridas para nuestro producto, pudiendo generar costos adicionales.

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | |
|---|---|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | Código | VNT-PL002 |
| | | Versión | 3.0 |
| | Título: TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | Área | COMERCIAL |
| | | Páginas | 3 / 9 |
| | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

5.5 El sistema presentara fallas de funcionalidad ya que algunas de sus operaciones consumen recursos web.

5.6 El sistema requiere de validación de licencia ONLINE y mostrará alertas por no realizar la validación.

5.7 No funcionarán las operaciones y cálculos automáticos como: Búsquedas RUC, RENIEC, Tipo de cambio entre otros.

5.8 **EL CLIENTE**, reconoce expresamente que, bajo ninguna circunstancia la lentitud que pueda presentar el sistema PYMETECH COMERCIAL, dentro de una red o de conexión entre sucursales, se deba a la fabricación o calidad de software, ya que su rendimiento y velocidad de operación depende íntegramente de la calidad de la señal de redes e internet, quedando **LA EMPRESA**, totalmente excluido de responsabilidad y de brindar la atención de soporte por lentitud del sistema.

SEXTO: INTERCONEXIÓN SUCURSALES – TERMINAL SERVER

6.1 Muchas de las necesidades de los clientes, con la adquisición o contratación de nuestro producto PYMETECH COMERCIAL es poner en intercomunicación sus locales entre sí, y centralizar la información en una sola base de datos, donde se integre la data de las diferentes sucursales para esto brindamos nuestro servicio de implementación de terminal server, donde podrá conectarse desde cualquier parte del mundo vía internet y podrá usar el sistema.

6.2 **EL CLIENTE**, reconoce y acepta que no todas las ediciones de nuestro sistema contemplan este tipo de conexión, estando solo disponibles para las ediciones CRM, STANDAR y CORPORATIVE y que tendrá un costo adicional.

El cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ancho de banda de internet optima mayor o igual a 8MB
2. La configuración de terminal server, solo puede ser posible con el sistema operativo Windows Server 2016 r2 64bits.
3. De preferencia, pero no obligatorio, contar con una IP Pública Fija.
4. Acceso a la configuración del router (equipo que brinda internet en una red de computadoras), en la red donde estará ubicado el servidor terminal.

Consideraciones:

1. La instalación y configuración de TERMINAL SERVER como alternativa para la interconexión de sucursales no está incluida por la contratación de nuestro sistema.
2. **EL CLIENTE** también podrá realizar este servicio de manera independiente con el proveedor de su preferencia, donde las licencias otorgadas de nuestro producto PYMETECH COMERCIAL tendrán validez sin ninguna restricción, sin embargo, la garantía – soporte y helpdesk para los usuarios y PC/Laptop conectados a terminal server no estarán cubiertas si el servicio de implementación no se ha contratado a **LA EMPRESA**.
3. Para el caso que **EL CLIENTE**, cuente con el servicio de Terminal Server (Sesiones remotas), VPN, o cualquier otra solución de conectividad de sucursales, contratado a nosotros o terceros, **LA EMPRESA**, no se responsabiliza por la configuración y rendimiento del mismo, ya que este depende directamente de los proveedores de internet, la ubicación geográfica y demás circunstancias ajenas a **LA EMPRESA**, en tal sentido, **LA EMPRESA**, solo garantiza la conexión, mas no la estabilidad y rendimiento de la misma.
4. **LA EMPRESA** solo podrá realizar los servicios de instalación y configuración de todos los productos Microsoft que **EL CLIENTE** le entregue, siendo este el responsable de su licenciamiento.
5. El servicio, podría presentar fallas o pérdidas de conectividad por: una mala calidad de señal de internet que tenga la oficina central (donde está la base de datos) o el internet del usuario remoto que intenta conectarse, por el número de conexiones superior al ancho de banda contratado o el ruido electrónico o mala señal de algunos lugares o simples fallas del proveedor de internet. Ante esto **EL CLIENTE** es el que tiene la responsabilidad de la evaluación de la estabilidad de conexión a internet y gestionar el soporte del servicio con su proveedor de internet.
6. Para realizar la configuración de terminal server es necesario que la señal de internet, NO provenga de una IP COMPARTIDA, sino de una IP individual para su equipo router, de lo contrario no se podrá implementar terminal server. Esto se puede corregir con un trámite que **EL CLIENTE** debe de realizar con su proveedor de internet.
7. **EL CLIENTE** puede considerar la adquisición de un IP PUBLICA FIJA con un costo mensual de su proveedor de internet o el uso del servicio de dominio NO-IP y MyDNS que son gratuitos en su versión de prueba limitada de tiempo y que tendrían un costo aproximado de 50\$ anuales + IGV en su versión de pago.
8. En caso el equipo router del **CLIENTE**, cambie su configuración, sea reseteado y/o se le haya realizado algún cambio. **LA EMPRESA**, esta no está en obligación ni en responsabilidad del restablecimiento de las conexiones y/o configuraciones del equipo de internet, por ser un servicio externo al de la contratación del producto software objeto de este documento.

SÉPTIMO: INTERCONEXIÓN SUCURSALES – VPN

7.1 **EL CLIENTE** podrá optar por la interconectividad entre sucursales, mediante VPN dedicada, compartida o mediante software HAMACHI. Este servicio es un servicio adicional no incluido por la contratación del producto software y la garantía corresponde al proveedor del mismo.

7.2 **EL CLIENTE** reconoce que este software VPN HAMACHI es gratuito hasta con 5 puntos de conexión, pero para que **LA EMPRESA**, pueda usarlo deberá configurarlo y realizar las pruebas de conectividad, teniendo un costo adicional de implementación.

OCTAVO: INTERCONEXIÓN SUCURSALES – PULLING DATA

8.1 El sistema no contempla sincronización de data entre bases de datos, por la complejidad de integración de los correlativos de las operaciones y/o registros de sus diferentes maestros de información.

NOVENO: FUNCIONES DEL SISTEMA

9.1 **EL CLIENTE**, reconoce y acepta tener conocimiento de todas las funcionalidades del sistema y estar de acuerdo con cada una de ellas a su entera satisfacción, sin repercusión o reclamo alguno ante **LA EMPRESA**. Cualquier modificación, adecuación o mejora en la ejecución de las operaciones, serán avaluadas, por **LA EMPRESA**, si corresponden a una mejora general del producto software, o si es particular para el giro del negocio de **EL CLIENTE** y poder incluir dicha mejora en la siguiente actualización de nuestro producto PYMETECH COMERCIAL en los plazos y consideraciones que **LA EMPRESA** cree conveniente; dichas actualizaciones no forman parte de la contratación del sistema PYMETECH COMERCIAL y no están sujetas a ninguna exigencia de parte de **EL CLIENTE**, ni sujetas a reclamación ni condicionamiento de pago o deuda pendiente por parte de **EL CLIENTE**.

DÉCIMO: CONFIGURACIONES Y REGLAS DE NEGOCIO

10.1 **EL CLIENTE** reconoce, que nuestro producto software **PYMETECH COMERCIAL**, funciona con reglas de negocio estándares que se han considerado convenientes para la fabricación de las operaciones del mismo, adicionalmente tiene un módulo de configuraciones básico de reglas de negocio configurables (Ejem. Escoger el modo de ventas incluido IGV o más IGV por defecto), donde el cliente escoge el tipo de configuración que desea para su negocio. Si **EL CLIENTE** requiere configurar reglas adicionales en el sistema, que no estén incluidas, este deberá solicitarlo **LA EMPRESA** donde estará sujeto a evaluación para su fabricación e implementación, como nueva funcionalidad en nuestro producto software, como mejora, estando disponible para **EL CLIENTE** en la siguiente actualización del sistema, las cuales no forman parte de contratación de nuestro sistema.

10.2 Cada fabricación o implementación de nuevas reglas de negocio en el sistema, que solicite **EL CLIENTE**, formaran parte de las actualizaciones de sistemas, estando limitadas a 2 actualizaciones por mes.

10.3 Los plazos de entrega de las actualizaciones para fabricar o implementar las nuevas configuraciones o reglas de negocio en el sistema son determinados por **LA EMPRESA** y no forman parte de la contratación del producto software.

10.4 La entrega de actualizaciones de configuración, por parte de **LA EMPRESA**, no están sujetas a postergación de pagos pendientes de parte de **EL CLIENTE**.


DÉCIMO PRIMERO: MIGRACIÓN o UPGRADE DE VERSIÓN

11.1 En el caso **EL CLIENTE**, solicite la migración de su producto software PYMETECH COMERCIAL, a una versión superior, este toma conocimiento que deberá pagar la diferencia del monto de la edición y versión que contrato, con respecto a la nueva versión/edición que está solicitando, tomando en cuenta los precios actuales de nuestros productos a la fecha de la solicitud.

10.2 La vigencia del soporte y atención al cliente no serán renovadas por el UPGRADE de versión o edición y se tomará fecha de inicio del soporte, la fecha de la contratación del producto software inicial.

10.3 De solicitar un UPGRADE o MIGRACION de la versión/edición, después de la fecha de vencimiento de la vigencia del soporte, es decir con la atención de soporte vencido, **EL CLIENTE**, primero deberá de renovar su vigencia de atención de soporte, para proceder a la migración.

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | | |
|---|----------------------------|--|------------|-----------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | Código | VNT-PL002 | |
| | | Versión | 3.0 | |
| | Título: | TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | Área | COMERCIAL |
| | | Páginas | 4 /9 | |
| | | Fecha. Act. | 01/02/2020 | |

10.4 EL CLIENTE reconoce y acepta que la migración de edición o versión de nuestro sistema PYMETECH COMERCIAL, también involucrara la migración de edición y versión de nuestro sistema FACTURACION ELECTRONICA PYMETECH UBL2.1, en el caso lo tenga contratado como producto software complementario.

DÉCIMO SEGUNDO: MÓDULOS ADICIONALES A LA EDICIÓN

12.1 EL CLIENTE, toma conocimiento y acepta que bajo ninguna circunstancia se podrá preparar un modelo de licenciamiento o paquete de producto software distinto a los expresados en el presente documento o las ediciones y versiones que comercializa **LA EMPRESA**.

12..2 EL CLIENTE no podrá sugerir o solicitar la habilitación de un módulo de sistema que pertenece a una edición superior que potencie una edición menor o solicitar potenciar cualquier otra funcionalidad no contemplada en la edición contratada. Para poder adquirir un módulo del sistema, **EL CLIENTE** deberá de actualizar su edición adquirida, a la edición que contemple el módulo requerido, realizando los pagos respectivos por el UPGRADE o migración, estipulado en el artículo anterior.

DÉCIMO TERCERO: PRECARGA DE INFORMACIÓN

13.1 EL CLIENTE, reconoce que nuestro producto PYMETECH COMERCIAL, contiene DATA precargada de configuración, pudiendo ser modificada en algunos casos y en otras **NO**, ya que esta puede pertenecer a la configuración general del sistema que es inalterable. **LA EMPRESA**, no se responsabiliza del uso, creación, modificación y eliminación del o de las configuraciones precargadas, que realice **EL CLIENTE** luego de entregado del sistema.

DÉCIMO CUARTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

14.1 EL CLIENTE toma conocimiento y acepta que la implementación de nuestro producto PYMETECH COMERCIAL consiste en los pasos, procesos y/o servicios que se realizan para poner en funcionamiento en el menor tiempo posible el sistema. Estos procesos/servicios de implementación los realiza **LA EMPRESA de manera incluida sin costo** por la adquisición o contratación de nuestro producto software. Este proceso podría tardar varios días o semanas dependiendo de la entrega de la información de la parte de **EL CLIENTE**, conformidad de la información recibida y levantamiento de observaciones. Esta etapa de implementación se realiza teniendo en cuenta los siguientes requerimientos:

14.2 EL CLIENTE, reconoce que, para las cargas de información masiva en el sistema, solo se debe de utilizar los formatos EXCEL entregados por **LA EMPRESA**, y que estos no deben de modificarse ni alterarse por ningún motivo sin autorización de **LA EMPRESA**.

14.3 LA EMPRESA, no se responsabiliza de la información que **EL CLIENTE** entregue en los archivos de carga EXCEL, estos serán cargados al sistema según como se le haya entregado.

14.4 LA EMPRESA no se compromete a la rectificación o modificación, análisis de la data entregada por **EL CLIENTE**, pero podrá realizarlo como apoyo para la implementación, sin embargo, los tiempos de entrega podrán extenderse sin reclamo alguno de **EL CLIENTE**.

14.5 EL CLIENTE, deberá de entregar la información de tal manera que esta pueda ser interpretada y leída por el sistema, sin caracteres especiales, textos o descripciones extensas, duplicidad de la información, clasificaciones no correspondientes u otros errores, que complique la implementación.

14.6 EL CLIENTE, tiene como plazo de 10 días calendario para la entrega de los archivos EXCEL que serán cargados en el sistema, pasado este plazo **LA EMPRESA**, podrá reprogramar con los plazos que esta establezca; adicionalmente **LA EMPRESA**, hará la facturación y cobros pendientes que tenga **EL CLIENTE** y este estará obligado cumplir con el pago respectivo.

14..7 EL CLIENTE, toma conocimiento y acepta que en el proceso de implementación del sistema, podría presentar fallas e inconsistencias por el motivo de las cargas de datos personalizadas y configuraciones iniciales particulares ;estos ajustes y arreglos del sistema deberá solucionarse a la brevedad por parte de **LA EMPRESA**, sin en embargo este proceso, al ser a medida de cada cliente, podría demandar días hasta afinarse el sistema y podría presentarse casos de hasta un máximo de 2 -3 meses, desde el uso inicial del sistema, para tener el sistema totalmente afinado a los requerimientos del **EL CLIENTE**.

14.8 LA EMPRESA, en el proceso de implementación, los usuarios, contraseñas y demás accesos de los equipos y sistemas, serán informados a **EL CLIENTE**. Si **EL CLIENTE**, pierde, olvida o cambia los accesos **LA EMPRESA** no tiene la responsabilidad de reestablecer los accesos o brindar soporte por lo mismo, pudiendo tener costos adicionales como servicio.

14.9 EL CLIENTE, reconoce que el sistema contratado, ya cuenta con una configuración e implementación estándar la cual le permitirá realizar las operaciones, de acuerdo a las funcionalidades explicadas y descritas en el informativo del producto software y que conoce y acepta según la cláusula NOVENA, del presente documento; las configuraciones e implementaciones personalizadas NO forman parte de la contratación del producto PYMETECH SOFTWARE, y se realizaran por parte de **LA EMPRESA** como servicio de soporte y post venta, en los plazos y condiciones establecidos en la presente cláusula, sin derecho a reclamo de parte de **EL CLIENTE**.

14.10 Cualquier implicancia, observación, retraso de parte de **EL CLIENTE** o **LA EMPRESA**, en el proceso de implementación o entrega del producto software, establecido en el presente artículo, no será cuestión de debate, controversia o postergación de los pagos pendientes de parte de **EL CLIENTE**.

TRATAMIENTO DE CASOS:

14.11 Si los archivos Excel de carga del sistema, que envía **EL CLIENTE**, está incompleta, o presenta información incongruente o información errónea; nuestra área de soporte podrá completar la información con datos convenientes al funcionamiento del sistema, previo aviso y autorización del cliente.

14.12 Si los archivos Excel de carga del sistema, que envía el cliente, no contienen información válida de acuerdo a la estructura del archivo o se encuentran con datos que no corresponden a lo solicitado o si simplemente estos no han sido llenados según lo coordinado; Nuestra área de soporte reenviara el archivo, al cliente, con las observaciones para consulta y/o correcciones. Este proceso de corrección lo realiza **EL CLIENTE** y solo podrá realizarse hasta en 2 oportunidades, de lo contrario **LA EMPRESA** no estará en la obligación de realizar las correcciones; Si **EL CLIENTE** solicita las correcciones o cambios después de 2 envíos del Excel de data, su atención tendrá costos adicionales.

14.13 EL CLIENTE, queda sin derecho a reclamación por errores de funcionalidad del sistema por incompatibilidad de la data cargada, estas correcciones serán resueltas por parte de **LA EMPRESA**, como parte de la implementación en los plazos que estime conveniente.

LUGAR DE IMPLEMENTACIÓN:

14.14 Las implementaciones se realizarán en la oficina de **LA EMPRESA** y no en la oficina de **EL CLIENTE** y serán puestas a su disposición y visualización de manera remota, antes de la instalación del producto software en la oficina del cliente según su modalidad de instalación correspondiente a la edición y versión contratada.

TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

14.15 El proceso de implementación puede tardar desde 1 a 2 semanas calendario, como máximo, contando desde la entrega completa de la información por parte de **EL CLIENTE**, siempre y cuando sean las condiciones estándares, de resultar particularidades o requerimientos especiales de **EL CLIENTE**, el proceso podría durar hasta meses, sin derecho a reclamación, donde cualquier retraso no será cuestión de debate, controversia o postergación de los pagos pendientes de parte de **EL CLIENTE**.

CARGA DEL SISTEMA:

14.16 LA EMPRESA, solo realizara la carga de información masiva mediante archivo Excel de:

Modulo de Ventas: Maestro de clientes, catalogo de productos, catalogo de servicios, listas de precios.

Modulo de compras: Maestro de proveedores

Modulo de inventarios: Inventario inicial.

CONSIDERACIONES:

14.17 LA EMPRESA, se compromete a brindar la explicación, asesoría y capacitación en el llenado de información inicial para la implementación.

14.18 LA EMPRESA, podrá incluir más cargas de información para la implementación según las actualizaciones que se vayan realizando en el producto software.

14.19 Si **EL CLIENTE**, opta por no realizar la implementación con cargas de información el sistema podría instalarse nuestro sistema, sin información, que luego será ingresada por **EL CLIENTE**. Luego de optar por esta opción **EL CLIENTE** reconoce no podrá volver a solicitar la carga de información a **LA EMPRESA**.

14.20 EL CLIENTE, acepta por concluida la implementación, cuando en el sistema se haya podido realizar el registro de venta/facturación, registro de compra, visualización de movimiento de inventario ingreso/salida y registro automático de cuenta por cobrar/cuenta por pagar, según la edición y versión de software contratado; la comprobación de las demás funcionalidades del sistema serán realizadas por **LA EMPRESA**, como parte del soporte y atención al cliente y no estará ligada, relacionada o condicionada a los pagos pendientes que pueda tener **EL CLIENTE**, ni sujeta controversia o reclamación.


SEGURIDAD DE PERFILES

14.21 LA EMPRESA configurara los accesos de perfil de usuarios de hasta 5 usuarios por cada empresa y 2 por cada oficina sucursal.

PUUESTO EN PRODUCCCIÓN:

14.22 Es decir, colocar nuestro sistema, Implementado y configurado, con los formatos de impresión definidos y todo lo necesario para su funcionamiento en la oficina de **EL CLIENTE**. Se realizará bajo las siguientes consideraciones:

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | | |
|---|--|--|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | | Código | VNT-PL002 |
| | Título: TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | | Versión | 3.0 |
| | | | Área | COMERCIAL |
| | | | Páginas | 5 /9 |
| | | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

14.23 EL CLIENTE, debe de presentar todas las facilidades de acceso a sus oficinas en horario de 8:00am a 6:00pm presencial o remoto según la edición y versión contratada, de lunes a viernes. De no tener disponible, estos horarios para la puesta en producción, podría realizarse previa coordinación con **LA EMPRESA**, pudiendo tener costos adicionales.

14.24 La puesta en producción de nuestro sistema, terminada la implementación, está contemplada para realizarse el ámbito de la ciudad de lima y provincias, ya sea presencial o remoto según la edición y versión contratada de nuestro sistema, tomando en cuenta las condiciones de instalación del artículo TERCERO del presente documento.

FORMATOS DE IMPRESION

14.25 Los formatos de impresión de documentos FACTURA, BOLETA, NOTA DE CRÉDITO y NOTA DE DEBITO, mostraran los datos de acuerdo a lo establecido y determinado por la LEY, cualquier otro diseño distinto o con información adicional **NO ESTARÁ** contemplado como responsabilidad de atención de **LA EMPRESA**. El diseño personalizado solo estará permitido siempre y cuando no se desvirtúe o distorsione la esencia del documento legal; **EL CLIENTE** acepta y entiende que estos documentos no son documentos publicitarios, y no es de responsabilidad de **LA EMPRESA**, diseñar documentos que incluyan diseños de información publicitaria.

14.26 EL CLIENTE, reconoce que los formatos de impresión de los documentos de FACTURA, BOLETA, NOTA DE CRÉDITO y NOTA DE DEBITO personalizados para su representada, no serán los correspondientes o iguales a los que presenta el sistema integrador de FACTURACIÓN ELECTRONICA, para el envío de correo a sus clientes y/o página web de consulta, ya que este último sistema maneja un solo y único formato estándar para todos los clientes.

METODOLOGIA:

Para iniciar un óptimo inicio de operaciones del sistema es necesario el cliente siga las siguientes recomendaciones:

14.27 Según la metodología de implementación de sistemas RUP, del proceso unificado de desarrollo de software, nuestro producto software PymeTech comercial o cualquier otro sistema que se implemente en **EL CLIENTE**, no se debe de reemplazar drásticamente al sistema anterior manual o sistema antiguo por un nuevo sistema. El cambio o transición debe de realizarse tomando en cuenta, que se deben de mantener ambos sistemas en paralelo hasta comprobar 2 cierres de mes, esto debe hacerse de manera paulatina, implementando los módulos de sistemas COMPRAS, VENTAS, INVENTARIOS y FINANZAS, según la edición y versión de sistema contratado, de manera secuencial y no todos los módulos a la vez, de a acuerdo a la disponibilidad de horas hombre de **EL CLIENTE y LA EMPRESA**. Durante todo el proceso **LA EMPRESA** brindara soporte y atención al cliente requerido.

INFORMACION HISTORIAL

14.28 La contratación de nuestro sistema no incluye la carga de información historial, de ningún sistema anterior o información manual o archivos Excel, como por ejemplo el historial de ventas o compras pasadas o cualquier otra información que **EL CLIENTE** requiera y que no este contemplado en los archivos Excel que entrega **LA EMPRESA**, para la implementación de nuestro sistema.

14.29 Ante cualquier otro tipo de implementación que requiera **EL CLIENTE** que no esté contemplado en el presente artículo, **LA EMPRESA** queda sin la responsabilidad de atender dicho requerimiento, sin derecho a reclamación por parte de **EL CLIENTE**, no estando afecta controversia, ni a postergación de pago pendiente de parte de **EL CLIENTE**.

14.30 LA EMPRESA, podrá cotizar de manera adicional el servicio de carga de historial o implementaciones complementarias, dependiente la viabilidad y evaluación de complejidad y cantidad de información, así como del origen de la fuente de esa información.

DÉCIMO QUINTO: FORMATOS DE DOCUMENTOS DE IMPRESIÓN

15.1 EL CLIENTE, tiene conocimiento y acepta que **LA EMPRESA** solo brindara el servicio de adecuación de impresión a los formatos de documentos siguientes: FACTURA, BOLETA, NOTA DE CRÉDITO, NOTA DEBITO, GUIA DE REMISIÓN, COMPROBANTE DE RETENCIÓN y su respectiva versión de TICKET, todos los demás documentos se imprimirán de acuerdo a los correspondientes formatos estándares establecidos en el sistema.

15.2 Para los formatos de cotizaciones, ordenes de servicio u otros, dentro del sistema, no especificados en el párrafo anterior, **EL CLIENTE** reconoce y acepta que estos son diseños estándares propios del sistema y que **LA EMPRESA** podrá realizar la adecuación personalizada, sin embargo, estos podrían ser evaluados por **LA EMPRESA**, de acuerdo a la complejidad del diseño, podrán tener un costo adicional por servicio adicional.

15.3 El logotipo utilizado en los formatos de impresión de documentos y reportes en nuestro sistema, mantiene una configuración de tamaño y resolución establecida en el archivo RPT, que no es modificable bajo ninguna circunstancia por estética de espacio, por tal motivo **EL CLIENTE**, deberá proporcionarnos un logotipo con las dimensiones y características establecidas por **LA EMPRESA**.

15.4 LA EMPRESA, no tiene la responsabilidad de edición, modificación mejora de logotipo de **EL CLIENTE**, para que este pueda verse bien en el formato de impresión o reporte de nuestro sistema.

15.5 Cualquier información adicional en las cabeceras o pie de páginas de los formatos de impresión o reportes no están contempladas dentro de la implementación y podrán ser solicitadas por **EL CLIENTE** como personalización pudiendo tener un costo adicional dependiendo la complejidad del mismo.

15.6 EL CLIENTE reconoce que no todos los formatos de impresión y/o reportes pueden personalizarse y que dependerá del análisis y aprobación de **LA EMPRESA** para su implementación, contándose como una actualización de sistema.

15.7 EL CLIENTE, reconoce que los reportes y formatos personalizados, (solicitado a medida por **EL CLIENTE**), **NO** estarán afectos a las actualizaciones posteriores de nuestro producto software o que estos podrían ser reemplazados con una nueva actualización y como consecuencia podrán perder los cambios de la personalización, sin reclamo alguno por parte de **EL CLIENTE**.

15.8 Cualquier cambio en el diseño de los archivos de reporte o documentos solo podrá realizarse por **LA EMPRESA**; cualquier cambio adicional de manera independiente no está autorizado y será causal de perdida de garantía y de soporte de nuestro producto software, debiendo ser renovado de manera inmediata para la continuidad del servicio de soporte.

15.9 Los plazos de entrega de cualquier reporte personalizado quedaran a potestad, evaluación y aprobación de **LA EMPRESA**, sin la obligación explícita de cumplir con la exigencia del plazo que establezca **EL CLIENTE** o cualquier otro plazo, sin derecho a reclamación, controversia o postergación de pagos pendientes de parte de **EL CLIENTE**.

DÉCIMO SEXTO: CAPACITACIÓN

Capacitación Presencial

16.1 La capacitación presencial solo está disponible para las ediciones CRM en adelante y para el área de lima metropolitana: Cercado, San Luis, Breña, La Victoria, Rímac, Lince, San Miguel, Jesús María, Magdalena, Pueblo Libre, Barranco, Miraflores, Surco, San Borja, Surquillo, San Isidro, Chorrillos, los olivos, la molina, de lo contrario esta capacitación presencial, podría tener un costo adicional de movilidad y traslado de personal.

16.2 La capacitación consta de hasta 4hrs continuas para los módulos de COMPRAS, VENTAS, INVENTARIOS y FINANZAS dependiendo la edición y versión contratada, de no haber concluido con la capacitación, esta se concluirá de manera remota.

Capacitación Provincia:

16.3 Para el caso de clientes en provincia, esta capacitación se realizará de manera remota, coordinándose fecha y hora con **EL CLIENTE**, y/o contempladas dentro del proceso de implementación estipulados en la cláusula DÉCIMO CUARTA del presente documento.

CONSIDERACIONES GENERALES:

16.4 Si **EL CLIENTE** cancela, pospone o no se encuentra disponible para realizar la capacitación en la fecha y hora coordinada con **LA EMPRESA**, entonces la capacitación podrá reprogramarse con un costo adicional para **EL CLIENTE**.

16.5 Si en la fecha y hora de capacitación coordinada con **EL CLIENTE**, su personal a capacitar, no tiene disponibilidad o abandona la capacitación sin concluir, dentro de la programación prevista, entonces **LA EMPRESA**, podrá reprogramar una nueva capacitación con costos adicionales.

16.6 LA EMPRESA, podrá aceptar hasta una justificación de reprogramación de fecha de capacitación de parte de **EL CLIENTE**, para que esta no tenga costos adicionales, siempre y cuando no se haya realizado la visita presencial, de lo contrario si tendrá costo adicional.


CAPACITACIONES ADICIONALES:

16.7 Se considera capacitación adicional, a las capacitaciones que solicite **EL CLIENTE**, de manera adicional a la ya brindada, por la contratación de nuestro sistema, teniendo un costo adicional según los requerimientos particulares que **EL CLIENTE** pueda necesitar o solicitar, pudiendo ser presencial o remota.

DÉCIMO SÉPTIMO: ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

17.1 Nuestro producto Software cuenta con hasta 2 actualizaciones por mes a solicitud de **EL CLIENTE**, por el tiempo que dure la contratación, licenciamiento o vigencia de soporte de nuestro sistema, según la edición y versión contratada, debiendo ser primero evaluado y aprobado por **LA EMPRESA**; donde dichas actualizaciones deben corresponder a mejoras generales de las funcionalidades del sistema, que beneficie a **EL CLIENTE** y a todos los demás clientes o usuarios del sistema.

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | | | |
|---|----------------------------|--|---------|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | | Código | VNT-PL002 | |
| | | | Versión | 3.0 | |
| | Título: | TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | | Área | COMERCIAL |
| | | | | Páginas | 6 /9 |
| | | | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

17.2 LA EMPRESA, podrá realizar actualizaciones críticas en cualquier momento con la finalidad de mejorar la calidad del producto software, donde **EL CLIENTE** toma conocimiento y acepta que la información y estructura del sistema podría cambiar, previa comunicación de parte de **LA EMPRESA**. Este proceso podría demandar de atención de soporte, sin costo alguno, pudiendo quedar inoperativo el sistema de manera temporal, hasta concluir con las actualizaciones críticas requeridas.

17.3 EL CLIENTE reconoce y acepta que **LA EMPRESA**, es la que programa las fechas de entrega, de las actualizaciones solicitadas por el cliente, sin reclamo alguno, controversia o postergación de pagos pendientes que tenga **EL CLIENTE**.

17.4 LA EMPRESA determinará el tiempo de desarrollo y entrega de las actualizaciones, pudiendo dejar sin atenciones de actualización por los meses que estime conveniente según la complejidad de la solicitud de actualización que realice **EL CLIENTE**.

17.5 Para poder realizar la atención de su solicitud de actualización, **EL CLIENTE**, deberá de registrar su ticket de atención de manera obligatoria en nuestro sistema de helpdesk enviando un correo, por usuario autorizado, a ticket@pyme.com.pe, que le generara un registro de solicitud de atención, de lo contrario **LA EMPRESA**, no estará en la obligación de su atención, por no tener el registro de la solicitud requerida

17.6 Para poder hacer efectiva las actualizaciones en línea, se requiere que cada PC/Laptop/servidor donde se encuentre instalado el sistema mantenga conexión a internet continua y estable, de lo contrario **EL CLIENTE**, incurrirá en gastos adicionales por actualización presencial.

17.7 Este es un servicio adquirido que forma parte de la contratación del sistema **PYMETECH COMERCIAL**, y es realizado por **LA EMPRESA**, en calidad de atención al cliente.

17.8 EL CLIENTE, se podrá beneficiar de los nuevos módulos funcionales o actualizaciones de software, que se integraran al sistema, de manera gratuita, cuya entrega se realizará según las fechas de lanzamiento de una nueva versión y/o actualización previstos y programados por **LA EMPRESA**.

17.9 EL CLIENTE acepta que el sistema pueda presentar inconvenientes de operatividad por nuevas actualizaciones que **LA EMPRESA**, realice en su sistema, teniendo la responsabilidad de brindar el soporte y atención requerida para solucionar dichos inconvenientes, no siendo causal de reclamación, controversia o postergación de pagos pendientes por **EL CLIENTE**.

17.10 EL CLIENTE reconoce que las actualizaciones y/o desarrollos ofrecidos en la propuesta de cotización, para la contratación de nuestro sistema, son un "PLUS" adicional y no forman parte de la contratación. **LA EMPRESA**, determinara los plazos y forma de entrega de dichos desarrollos, estando sujetos a requerimientos que esta pueda solicitar a **EL CLIENTE**. Estos desarrollos podrán ser postergados por **LA EMPRESA**, por la atención de desarrollos de gubernamentales o por reprogramación de acuerdo su calendario entregas pendientes.

DÉCIMO OCTAVO: SOPORTE Y HELPDESK

18.1 LA EMPRESA, brinda garantía con la atención de soporte y HelpDesk incluido por la contratación de licenciamiento de cualquiera de las ediciones y versiones de nuestro producto PYMETECH COMERCIAL, teniendo la vigencia correspondiente al plan contratado.

LA ATENCION DE SOPORTE INCLUYE:

1. Soporte por fallas de aplicación. - Errores que impidan el concretar cualquier operación en el sistema, de origen de fabricación y no por mal uso o errores de usuario del sistema.
2. Soporte por integridad de la información. - Cuando por la fabricación del sistema, este genere inconsistencia de data o información (información incongruente o errónea), **LA EMPRESA**, está obligada a brindar la asistencia y solución al problema, no estando incluida si el error es originado por mal uso o ingreso de información errores de parte de usuarios del sistema.
3. Asistencia en la realización de las operaciones del sistema.
4. Problemas al emitir un formato de impresión o reporte en el sistema o con la información de este, desde el software; es decir que no tenga que ver con problemas de configuración de impresoras, de red o derivados.
5. Reinstalación de nuestro sistema en PC Usuario.

LA ATENCION DE SOPORTE NO INCLUYE:

1. Solución de caídas del sistema por problemas con la red o internet de comunicaciones (cableado o inalámbrica)
2. Problemas de servidor/PC Central, en su comunicación con la red.
3. Problemas de hardware o con el Sistema operativo del equipo servidor o de los usuarios.
4. Problemas de impresión vinculadas al formato de impresión o hardware impresora
5. Configuración de impresoras.
6. Configuración de archivos de red o carpetas compartidas, file server.
7. Configuraciones de ejecución de nuestro sistema, con los usuarios del dominio: AD
8. Errores de impresión por configuración de impresora.
9. Errores en las PC/LAPTOP/SERVIDOR ocasionados por virus o mal uso de estos.
10. Errores de operación de nuestro sistema por parte del usuario, por ejemplo: Eliminación de registros, generación errónea de documentos, cierres de periodo no contemplados, error en la información ingresada o configuraciones necesarias no realizadas en el sistema.
11. Problemas de lentitud del sistema, ya que este depende de la velocidad de transmisión de datos, según la configuración red de **EL CLIENTE**.
12. Borrado de icono del sistema o pérdida de acceso directo al mismo, por algún cambio realizado en el servidor o PC usuario.
13. Rectificación o edición de información en la base de datos o el sistema, por errores de ingreso de data por parte de **EL CLIENTE**.
14. Pérdidas de conexión con la base de datos y reconfiguraciones de red o IP.
15. Calibraciones por cambio de impresora o re calibraciones después de la conformidad de la impresión de formato de documento o reporte.
16. Problemas ocasionados por la reconfiguración del servidor o SQL o nombre o ruta del HOST en red.
17. Mantenimiento de SQL (Reindexación y/o reubicación.) por haber alcanzado el limite de almacenamiento en disco, o por cualquier otra razón de mantenimiento.
18. Reinstalaciones de sistema de servidor.
19. Cálculos de decimales fuera de la normativa de sunat, 2 decimales con redondeo por ítem y redondeo por total de documento, sin excepciones según la normativa, cualquier otra forma personalizada del manejo de decimales, fuera de la norma, NO estará incluida como solicitud de soporte.
20. Problemas de lentitud del sistema en la conexión entre sucursales, ya que requiere de la evaluación previa de redes, comunicaciones de su red local principal y demás locales, que deberá realizar **EL CLIENTE**, para la verificación del optimo rendimiento de sus redes, comunicaciones e internet.
21. Errores de usuario que impliquen modificación de información por base de datos.
22. Errores de usuario por omisión o ingreso de datos erróneos en el sistema.
23. Errores de usuario por omisión en la configuración de las operaciones en el sistema.
24. Reinstalaciones de nuestro sistema en el servidor, si este ha sido formateado.

Implicancias:

18.2 El asesoramiento es brindado por parte de PYMETECH, sin embargo, no es obligación de asesorar para la solución de problemas relacionados a redes y configuraciones e informática en general. **EL CLIENTE** asume y está de acuerdo que conoce que requiere de una correcta configuración de redes, computadoras e impresoras para el óptimo funcionamiento del sistema.

18.3 Cualquier atención de soporte que no esté incluida en este artículo, podrá ser atendido por **LA EMPRESA**, como servicio adicional, con su respectiva cotización.


18.4 EL CLIENTE reconoce que, ante cualquier falla del sistema, que impida la realización de las operaciones, la atención de soporte se realizara a la brevedad posible, sin embargo, no se le responsabilizara a **PYMETECH**, por las ventas y/o procesos involucrados, es decir **EL CLIENTE**, debe tener un método MANUAL de contingencia ante cualquier falla de sistemas, como lo estipulan los estándares internacionales de contingencia en la continuidad de negocios.

18.5 EL CLIENTE, reconoce y acepta que el sistema podrá requerir de cambios en su modalidad de operación y/o ingresos de información, las cuales se actualizarán sin requerir de aprobación de parte de **EL CLIENTE**, ya que muchas veces estas actualizaciones, son requeridas por las actualizaciones SUNAT y/o el sistema integrador de facturación electrónica.

Modalidad de atención:

EL CLIENTE deberá de solicitar la atención de requerimiento de soporte y helpdesk mediante los siguientes medios:

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | |
|---|--|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | Código | VNT-PL002 |
| | | Versión | 3.0 |
| | Título: TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | Área | COMERCIAL |
| | | Páginas | 7 /9 |
| | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

18.6 Para que **LA EMPRESA**, realice la atención de la solicitud de soporte de **EL CLIENTE**, este deberá de registrar su ticket de atención de manera obligatoria en nuestro sistema de helpdesk enviando un correo a ticket@pyme.com.pe, mediante correo autorizado, que le generara un registro de ticket de atención, de lo contrario **LA EMPRESA**, no tendrá registro de su solicitud y no se verá comprometida para la atención de su solicitud.

18.7 EL CLIENTE podrá dar seguimiento de su solicitud comunicándose con nuestra central telefónica al 4410694 opción 2, donde el personal de soporte de **LA EMPRESA** lo atenderá o a los números directos de nuestro personal de soporte.

Tiempo de respuesta:

18.8 LA EMPRESA, está en la obligación de brindar respuesta de cada una de las solicitudes, de **EL CLIENTE**, de manera inmediata, teniendo como plazo máximo de 48Hrs para la determinación de la solución de manera remota y de considerarlo oportuno asignar atención presencial en la oficina de **EL CLIENTE**. En caso el problema persista o involucre mayor tiempo del requerido, se le asignará un personal permanente a **EL CLIENTE** hasta solucionar el inconveniente. Los plazos de la entrega de las actualizaciones y/o soporte de corrección de inconvenientes son determinados por **LA EMPRESA** sin reclamo, controversia o postergación de pago de deuda que tenga **EL CLIENTE**.

Condiciones del servicio de soporte:

18.9 Para poder tener el beneficio del servicio de soporte y helpdesk es necesario se cumplan las siguientes condiciones:

1. El usuario solicitante de la atención de soporte, debe estar registrado como usuario autorizado por **EL CLIENTE**, por temas de seguridad; **EL CLIENTE** podrá determinar hasta un máximo de 2 usuarios autorizados por sucursal u oficina y serán los únicos encargados de realizar las solicitudes, teniendo la responsabilidad de canalizar los requerimientos que pueden tener los demás usuarios.
2. Todas la PC/Laptops de **EL CLIENTE** deben estar en buenas condiciones de funcionamiento, sin virus o programas pesados que interfieran con su capacidad de operar, ya que esto impide el óptimo funcionamiento de nuestro sistema.
3. No haber realizado Intromisión o cambios en la instalación del sistema tanto en las PC/Laptops de usuario como en el Servidor/PC-Central, es decir que no se hayan realizado cambios en las rutas de instalación, cambios de componentes y/o cambios en la configuración de los sistemas operativos. (*)
4. No haber realizado Intromisión en la Base de Datos – SQL, es decir que no se hayan realizado grabaciones de datos de un origen diferente al de nuestro sistema o haber realizado integraciones de sistemas con otros productos software. (*)
5. **EL CLIENTE** deberá de tener los pagos de su contratación para poder brindarles la atención de soporte y actualizaciones, de lo contrato, deberá pagar por la renovación de soporte para su atención.
6. Registrar el respectivo ticket de atención en el sistema de helpdesk de **LA EMPRESA**.

(*) De encontrarse evidencia de haber incurrido en el incumplimiento de estas condiciones en la contratación de nuestro producto PYMETECH COMERCIAL, el **CLIENTE** reconoce, que cualquier otro servicio relacionado a nuestro producto software, tendrá costos adiciones. Para recuperar el derecho de garantía soporte helpdesk y actualizaciones, **EL CLIENTE** deberá de pagar por adelantando el año de soporte iniciando una nueva fecha de inicio del servicio.

Cobertura de atención:

18.10 Por la contratación de cualquier edición o versión de nuestro producto software de PYMETECH COMERCIAL, cuenta con el servicio de soporte, helpdesk y actualizaciones que cubren la atención de una (1) empresa y (1) oficina o las contratadas por **EL CLIENTE**, cuyo precio dependerá del plan contratado como parte del licenciamiento.

RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO – SOPORTE Y ACTUALIZACIONES

18.11 EL CLIENTE, luego de culminado el tiempo de servicio de soporte del plan de licenciamiento contratado, de nuestro producto software PYMETECH COMERCIAL o su licenciamiento de sucursales; **EL CLIENTE** deberá renovar el licenciamiento que le da derecho al uso del sistema, al servicio de soporte y actualizaciones.

CONSIDERACIONES DE RENOVACIÓN DE SOPORTE:

18.12 EL CLIENTE, reconoce que la contratación de licenciamiento, sirve para la habilitación del servicio de soporte y actualizaciones.

18.13 EL CLIENTE, cuenta con 30 días de anticipación, de terminado el contrato, para notificar por escrito a **LA EMPRESA**, la no continuidad de la contratación de licenciamiento de nuestro producto software, en cualquiera de sus planes, de lo contrario esta se renovará de manera automática, bajo las mismas condiciones comerciales de la última contratación sin derecho a reclamación alguna de parte de **EL CLIENTE**; donde **LA EMPRESA**, facturará dicho servicio sin previo aviso, brindándole un plazo máximo de pago de 15 días útiles, para que **EL CLIENTE** realice el pago respectivo; de no realizar el pago, **EL CLIENTE** reconoce que **LA EMPRESA**, podrá y deberá ejecutar la cláusula **VIGESIMO PRIMERA** del presente documento, sobre el tratamiento y gestión de deudas.

18.14 Si **EL CLIENTE** no renueva su licenciamiento, que da derecho a la atención de soporte y actualizaciones, será causal de inhabilitación de nuestro sistema, perdiendo el cliente la licencia de uso del software, sin embargo, este podrá tener acceso a su base de datos SQL, con toda la información que haya podido generar.

SOBRE ATENCIONES DE SOPORTE POR FUNCIONES DE CONTABILIDAD:

18.15 EL CLIENTE, reconoce que el producto software PYMETECH COMERCIAL, **NO es un sistema CONTABLE**, que permita gestionar la contabilidad de plan de cuentas, libros contables y libros electrónicos, sino un **sistema de gestión comercial**, sin embargo, **LA EMPRESA**, brinda algunas funcionalidades contables en el sistema, como un EXTRA, de ayuda en las operaciones comerciales, pero no está obligada a la actualización, soporte o atención en ninguna solicitud de atención referente a estas funcionalidades contables.

SOBRE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE SOPORTE:

18.16 Las atenciones de soporte y actualizaciones, por la contratación de licenciamiento, en cualquiera de las ediciones y versiones de nuestro sistema, podrá suspenderse, sin reclamo alguno, controversia o postergación de pagos de parte de **EL CLIENTE**, en el caso se requieran **actualizaciones SUNAT** o de algún ente gubernamental, que serán tomadas como prioridad, antes de las solicitudes de atención de soporte o actualizaciones realizadas por **EL CLIENTE**.

ACEPTACIÓN AUTOMÁTICA DE ATENCION DE SOPORTE:

18.17 EL CLIENTE, acepta que, para cualquier solicitud de atención, soporte, implementación, actualización que realice a **LA EMPRESA**, esta lo notificará al concluir dicha atención, para que pueda revisar y aprobar, sin embargo, de transcurrir 3 días calendarios sin respuesta, **EL CLIENTE** asumirá la aceptación de la atención brindada, sin reclamo alguno, controversia o postergación de pago pendiente de parte de **EL CLIENTE**.

NOTIFICACIONES DE SOPORTE:

18.18 EL CLIENTE reconoce y acepta que el sistema podrá emitir mensajes de alerta, en caso el servicio de soporte y actualizaciones, este inactivo, o cualquier otra notificaron que **LA EMPRESA** cree conveniente mostrar a los usuarios del sistema, sin reclamo alguno de parte de **EL CLIENTE**.

DÉCIMO NOVENO: RE-INSTALACIONES DEL SISTEMA

El servicio de reinstalación del sistema se realiza teniendo en cuenta las siguientes características:

RE-INSTALACIÓN PC/LAPTOP DE USUARIO

19.1 Las reinstalaciones de cliente se realizan desde el servidor de **EL CLIENTE**, son gratuitas e ilimitadas.

RE-INSTALACIÓN SERVIDOR

19.2 Las reinstalaciones en el servidor no están contempladas, luego de la instalación inicial, teniendo un costo adicional por servicio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:


19.3 El producto software mantiene los niveles de seguridad óptimo para la detección de uso inapropiado. Cualquier solicitud de reinstalación en otra RED, teniendo aun funcionando su instalación inicial, se tomará como apropiación ilícita del producto software., donde **LA EMPRESA** iniciará el proceso legal penal correspondiente, por apropiación ilícita y violación de derechos de autor.

19.4 Para poder hacer uso de la reinstalación es necesario que **EL CLIENTE** cuente con vigencia de su contratación de licenciamiento.

19.5 Las actualizaciones de Windows Defender o Windows update, podrían borrar versiones de la instalación de nuestro sistema, siendo RESPONSABILIDAD de **EL CLIENTE**, guardar los Buckups o configuraciones necesarias para que esto no suceda. **EL CLIENTE**, podrá realizar la solicitud de asistencia para realizar esta operación de resguardo.

VIGÉSIMO: DEVOLUCIÓN

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|

| | | | | | |
|---|----------------------------|--|---------|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | | Código | VNT-PL002 | |
| | | | Versión | 3.0 | |
| | Título: | TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | | Área | COMERCIAL |
| | | | | Páginas | 8 /9 |
| | | | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

20.1 EL CLIENTE, toma conocimiento que una vez realizada la contratación de nuestro producto software PYMETECH COMERCIAL, **NO** existirá ningún tipo de devolución del dinero, ni cambios en la modalidad de contratación que afecten los montos comercialmente acordados como cambio de empresa o cualquier modificación. La contratación del producto software es INTRANSFERIBLE por una ÚNICA razón social.

VIGÉSIMO PRIMERO: POLITICA DE CRÉDITOS y COBRANZAS

21.1 EL CLIENTE al tener un crédito aprobado por **LA EMPRESA**, toma conocimiento que la facturación se realizara de manera adelantada por las cuotas solicitadas y si estas no son canceladas/pagadas oportunamente según acuerdo, acarreará el cobro de una penalidad por vencimiento de **\$50.00** (Cincuenta con 00/100 Dólares Americanos); adicionalmente el **CLIENTE** también reconoce que como plazo máximo de prórroga para el pago completo de deuda vencida, será de 5 días hábiles contado sábados, domingos y feriados, de lo contrario su deuda será reportado ante **INFOCORP** de manera inmediata, y podrá ser retirada cuando se realice el pago total de la deuda, mientras se haya realizado dentro del periodo mensual activo financiero, de lo contrario **EL CLIENTE** reconoce que este reporte no podrá ser retirado, quedando una mala calificación permanente en el periodo de la deuda, sin reclamo alguno ante **LA EMPRESA**.

21.2 EL CLIENTE, reconoce y acepta que, bajo ninguna circunstancia la entrega de instalaciones pendientes del sistema, implementación, actualizaciones, atención o servicio pendiente de **LA EMPRESA**, será causal de retrasos y demoras en el pago de deuda, conociendo que se aplicará la presente cláusula sin ninguna interferencia de ningún tipo.

21.3 EL CLIENTE, reconoce que **LA EMPRESA** podrá deshabilitar el sistema por falta de pago, sin reclamo alguno por parte de **EL CLIENTE**, ya que el producto software solo estará activo para los clientes que están al día con sus pagos en la totalidad del valor correspondiente. **LA EMPRESA**, no tendrá ninguna responsabilidad en el incumplimiento tributario ni de operaciones comerciales que incurra **EL CLIENTE**, o cualquier otra implicancia al deshabilitar el sistema por esta causa.

21.4 LA EMPRESA, cobrará el monto de **\$50.00** (Cincuenta con 00/100 Dólares Americanos); por concepto de reconexión de sistema, en caso se haya llegado hasta al punto de deshabilitar el sistema por incumplimiento de pago.

21.5 EL CLIENTE reconoce y acepta que el pago mensual o anual de licenciamiento deberá de hacerse de manera puntual y oportuna, como máximo hasta su fecha de vencimiento, ya que de lo contrario se cobrará una penalidad, por pago fuera de fecha de \$10.00 en la cuota mensual y de \$20.00 en la cuota anual, según sea el caso de la modalidad de contratación; donde ninguna solicitud de soporte, actualización o atención al cliente pendiente de parte de **LA EMPRESA**, será motivo o razón de atraso en el pago.

VIGÉSIMO SEGUNDO: APROBACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

EL CLIENTE da por aprobado el presente documento realizando cualquiera de las siguientes acciones:

22.1 Aprobar la cotización del producto software vía correo electrónico, donde a su vez se le envía el informativo donde indica el link al presente documento.

22.2 Firma del presente documento por parte del representante legal o representante comercial de **EL CLIENTE**

22.3 Pago de la factura respectiva de adquisición o contratación del producto software, aceptando los términos y condiciones.

22.4 Como última instancia el uso del sistema donde el usuario indica haber leído el presente documento.

22.5 EL CLIENTE, reconoce La normativa legal vigente que permite de autorización y habilitación de relación contractual con **LA EMPRESA** mediante el uso de nuestro producto software, con medios electrónicos, sin requerir de firma física del presente documento según su derecho de libertad de contratación, de manera electrónica, a través del principio de naturaleza de las cosas previsto en el artículo 103 de la constitución política del Perú, *teniendo su estructura, los presupuestos normativos de un contrato civil establecidos en los artículos 1351 (definición del contrato), 1352, (perfección de contratos) 1354 (libertad contractual) y 1373 (perfeccionamiento del contrato) del Código Civil.*

22.6 El presente documento de términos y condiciones son los mismos habilitados para el intercambio comercial de bienes y servicios tecnológicos, aplicados en el rubro de informática, en el ámbito nacional y mundial, como por ejemplo los productos y servicios contratados de MICROSOFT o GOOGLE INC, cuya modalidad de contratación y aceptación de términos y condiciones son electrónicas.

VIGÉSIMO TERCERO: EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.

23.1 EL CLIENTE reconoce que **LA EMPRESA**, queda excluida de toda responsabilidad por ingreso, uso, manejo gestión y análisis de la información contenida en nuestro sistema PYMETECH COMERCIAL, que pueda resultar en agravio, penalidad, multa o delito ante cualquier entidad pública o privada, ya que el sistema es solo una herramienta, de uso a entera responsabilidad de **EL CLIENTE**.

VIGÉSIMO CUARTO: DOCUMENTOS ANEXOS.

24.1 LA EMPRESA, establece que podrá reconocer otras condiciones especiales, que estén estipulados en los documentos anexos aprobados por **EL CLIENTE** como **COTIZACIÓN, PROFORMA, ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO DE PROYECTO, ESPECIFICACIÓN FUNCIONAL DE PROYECTO o ACUERDOS POR CORREO ELECTRÓNICO**, donde **EL CLIENTE** este plenamente informado y brinde su respectiva aprobación de manera implícita o explícita, mediante firma o respuesta de correo electrónico, las cuales se reconocerán como documentos anexos al presente contrato de términos y condiciones, como parte de la transacción comercial de contratación del producto software en todas sus ediciones y versiones.

VIGÉSIMO QUINTO: POLÍTICAS DE DEUDAS PENDIENTES.

25.1 En caso **EL CLIENTE**, presente deuda o pendiente de pago por algún otro producto software, equipamiento o servicio, con **LA EMPRESA**, sin haber llegado a un acuerdo o compromiso de pago, **LA EMPRESA**, queda facultada en inhabilitar el acceso a cualquiera o todos de nuestros sistemas que **EL CLIENTE** este usando, hasta que **EL CLIENTE**, regularice los pagos pendientes, sin derecho a reclamación o controversia.

25.2 A partir del 2019, la modalidad de adquisición de facturación electrónica quedo sin vigencia comercial en el mercado, por tal motivo el pago de soporte y actualización del mismo es de manera obligatoria para su uso, de quedar impago, se procederá a la aplicación del punto anterior.

VIGÉSIMO SEXTO: TÉRMINOS LEGALES Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

26.1 EL CLIENTE reconoce, acepta y entiende la información presentada en el presente documento y de las responsabilidades contenidas de parte de él y de **LA EMPRESA**.

26.2 El presente documento podrá y será actualizado en múltiples versiones, sin previo aviso, para mejorar la calidad de atención al cliente o cambio de políticas de seguridad y de servicio de nuestro sistema, sin que afecten los beneficios ya adquiridos por **EL CLIENTE** en la versión anterior. Este documento siempre estará disponible en el siguiente link: <http://www.pymetech.com.pe/terminos/terminosycondicionesPCOM.pdf>

26.3 EL CLIENTE, reconoce que **NO** tiene derecho alguno, de inicio de reclamación, sin haber realizado el pago total de **CONTRATACIÓN** del producto software, ya que carece de sustento legal, el iniciar reclamaciones por un producto software que aún no ha adquirido o terminado de pagar.


26.4 Si **EL CLIENTE**, deja sin comunicación o respuesta, por más de 10 días, a los requerimientos de información, tareas y/o requerimientos técnicos solicitados por **LA EMPRESA**, esta no está obligada a insistir a que **EL CLIENTE** cumpla con sus pendientes, sin perjuicio de los cobros y facturación pendiente que se le puede hacer a **EL CLIENTE**; en este caso **EL CLIENTE**, perderá el derecho a atención para las implementaciones, configuración y/o actualizaciones de parte de **LA EMPRESA**, sin derecho a reclamo o exigencia posterior.

26.5 EL CLIENTE, reconoce y acepta que, ante una reclamación por idoneidad de producto, está directamente ligada a las garantías que el **PROVEEDOR** preste al producto del intercambio comercial, según lo estable la LEY 29571, Artículo 20: "Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio."; en tal sentido se determina mediante el artículo 21.2 de la misma ley: "Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acude a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.", **es decir, la aplicación del presente términos y condiciones.**

26.6 EL CLIENTE contrata nuestro software PYMETECH COMERCIAL, la cual es un producto de marca con registro indecopi RS: 1256622455 de la Clase 9, donde está reconocido SOFTWARE como producto, por el mismo indecopi; adicionalmente según SUNAT Resolución de Superintendencia N° 183-2004/SUNAT, por no estar incluida en numeral 1 y 2, software no está sujeta a SPOT de detracción, por ende tampoco reconocido como servicio; por lo tanto, no será reconocido o considerado una venta de servicio, en tal sentido carece de sustento legal para una reclamación por servicio, salvo este expresamente contemplado la modalidad de contratación de servicio en calidad de venta de licencia de uso de nuestro producto software.

26.7 EL CLIENTE reconoce y acepta que, ante cualquier controversia sobre la contratación de nuestro producto software PYMETECH COMERCIAL, luego de haber agotado las instancias administrativas de reclamo mediante memorándum a **LA EMPRESA**, donde el **CLIENTE** debe SUSTENTAR TECNICA Y ADMINISTRATIVAMENTE la inconformidad, tomara como primera instancia legal de solución de controversias, los servicios del centro de conciliaciones de la ciudad de lima, cuyos servicios serán contratados por la parte interesada de iniciar dicho procedimiento, como segunda instancia reconocerá también el fallo legal ante la cámara de COMERCIO DE LIMA, sin perjuicio de iniciar por derecho el respectivo

| | | |
|------------------|--|--|
| | | |
| FIRMA EL CLIENTE | | |

| | | | |
|---|--|-------------|------------|
|  | PYME TECNOLOGIA SAC | Código | VNT-PL002 |
| | | Versión | 3.0 |
| | Título: TÉRMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | Área | COMERCIAL |
| | | Páginas | 9 /9 |
| | | Fecha. Act. | 01/02/2020 |

proceso legal ante los JUZGADOS DE PAZ de la jurisdicción de la ciudad de lima. Adicionalmente **EL CLIENTE** también podrá iniciar procesos de reclamación ante INDECOPI iniciándose mediante el respectivo libro de reclamaciones tomando inicio a los pasos establecidos por LEY del INDECOPI.

26.8 EL CLIENTE reconoce y acepta que, de iniciar el proceso de solución de controversias indicadas en el párrafo anterior, fuera de la vía administrativa, **LA EMPRESA**, estará facultada de iniciar la ejecución del artículo VIGÉSIMO PRIMERO del presente documento y que concluyendo el respectivo proceso de resultar que **LA EMPRESA** sea ganadora de dicho proceso, esta realizará los cobros respectivos de los gastos administrativos, gastos legales y demás costos resultantes del proceso.

26.9 EL CLIENTE reconoce y acepta que, de contratar licenciamiento adicional para otras sucursales de su empresa, estos también están sujetos a la aceptación del presente documento de términos y condiciones.

26.10 EL CLIENTE reconoce y acepta que de tener un contrato con nuestro otro producto software FACTURACION ELECTRONICA PYMETECH UBL2.1, con mayor plazo de vigencia que el presente, entonces este contrato se ampliara también de manera automática, ya que ambos sistemas funcionan de manera integrada.

| FICHA DE INFORMACION DE CONTRATO DE TERMINOS Y CONDICIONES PYMETECH COMERCIAL | | | | | |
|--|-----------------------------|---------|--|---------|--|
| Los presentes datos podrán ser llenados de manera electrónica | | | | | |
| CONTRATO NRO: XXXXXXXXXXXXXXXXXX | | | | | |
| DATOS DEL CLIENTE | | | | | |
| RUC | | | | | |
| RAZON SOCIAL | | | | | |
| NOMBRE COMERCIAL | | | | | |
| DIRECCION | | | | | |
| GERENTE GENERAL / REP.L | | | | | |
| DNI | | | | | |
| CORREO AUTORIZADO | | | | | |
| DATOS DE CONTRATACION | | | | | |
| PRODUCTO SOFTWARE | PYMETECH COMERCIAL | EDICION | | VERSION | |
| PLAN CONTRATADO | | | | | |
| TIPO DE CONTRATO | LICENCIA DE USO DE SOFTWARE | | | | |
| MONTO DE IMPLEMENTACION | | | | | |
| TIPO PAGO DE LICENCIA | ANUAL () MENSUAL () | | | | |
| MONTO DE LICENCIAMIENTO | | | | | |
| VIGENCIA DEL CONTRATO | | | | | |
| FECHA DE FACTURACION | | | | | |
| FECHA DE VENC. DE PAGO | | | | | |
| DATOS PARA SUCURSALES ADICIONALES | | | | | |
| NRO DE SUCURSALES | | | | | |
| MONTO IMPLEMENTACION | | | | | |
| MONTO LICENCIAMIENTO | | | | | |

Pymetech®



LIMA - PERU

Jr. Brigadier mateo Pumacahua 2319 – of 301 Lince

informes@pymetech.com.pe

Central: 4410694

| | | |
|-------------------------|--|--|
| FIRMA EL CLIENTE | | |
|-------------------------|--|--|