Introducción

# Propósitos y objetivos

Ibex Softworks tiene como compromiso fundamental brindar el servicio que los usuarios de su sistema merecen por lo que está comprometida en cumplir los siguientes aspectos:

* El sistema siempre deberá estar disponible cuando algún usuario lo necesite.
* El sistema debe tener un correcto funcionamiento según lo establecido en los requerimientos funcionales del sistema
* La información provista por los usuarios debe ser confidencial y debe estar segura, es decir nadie más que el usuario mismo podrá acceder a esta.

# Partes del acuerdo

A continuación se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

De parte de los usuarios de la plataforma Parkplatz se establecen los términos y condiciones a las que Ibex Softworks está sujeto a presentar el servicio de mantenimiento con el fin de que el cliente este de reciba el mejor servicio posible.

# 1.3 Fecha de inicio

El presente acuerdo inicia con fecha efectiva de 20 de mayo del 2016.

# 1.4 Duración del acuerdo

La duración del acuerdo se establece con fecha de inicio el 20 de mayo del 2016 y con fecha de término el 20 de mayo del 2017.

# 1.5 Definiciones o términos utilizados.

* **Feedback:** Herramienta de retroalimentación.
* **Help-desk**: Mesa de Ayuda (en inglés: Help Desk, mal traducido como 'Ayuda de Escritorio'), o Mesa de Servicio (Service Desk) es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
* **Cifrado**: Acción de enmascarar la información con el fin de mantenerla secreta
* **Bug**: errores en los sistemas de información que impiden su correcto funcionamiento.
* **API**: La interfaz de programación de aplicaciones, abreviada como API (del inglés: Application Programming Interface), es el conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos (o métodos, en la programación orientada a objetos) que ofrece cierta biblioteca para ser utilizado por otro software como una capa de abstracción.
* **Criticidad**: La criticidad es el equilibrio entre la subjetividad con la objetividad.

Servicios provistos

# 2.1 Descripción del Servicio

El servicio prestado por Ibex Softworks a los usuarios de la plataforma Parkplatz y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es el soporte técnico para los usuarios que presenten problemas con la plataforma consistente en la ayuda de un profesional para resolver algún problema que tenga con la plataforma.

Dentro de este servicio, a continuación se describen las tareas que se encuentran incluidas:

* La plataforma tiene una herramienta de retroalimentación donde los usuarios pueden enviar su opinión, recomendaciones o errores del sistema.
* Ibex Softworks tiene un medio donde los usuarios podrán tener un contacto directo con uno de sus técnicos para que solucionen todas sus dudas.

Los términos y condiciones a los que llegaron ambas partes son los siguientes:

1. La plataforma Parkplatz debe estar las 24 horas del día disponible para los usuarios.

2. La información de los usuarios debe estar segura y debe ser privada sin que nadie tenga acceso a ella.

3. Ibex Softworks debe brindar un servicio de Soporte técnico para los usuarios que muestren un inconveniente con la plataforma.

4. Los usuarios quedan obligados a reportar cualquier error en el sistema.

5. Ibex Softworks debe realizar revisiones del correcto funcionamiento del sistema desarrollado para los estacionamientos específicamente en los sensores.

6. Los usuarios tienen prohibido aprovecharse de un error del sistema.

7. Los clientes no pueden usar servicios de mantenimiento que no sean los que brinda la empresa, de incurrir en esta falta el servicio de mantenimiento de software queda completamente anulado.

# 2.2 Criticidad de la incidencia

Los tiempos de respuesta por parte de la empresa Ibex Softworks serán distintos dependiendo del tipo de error del sistema.

La criticidad de la incidencia se decidirá en el momento de recepción de la misma en función de la afectación de servicio que suponga para el cliente.

* **Criticidad alta:** son aquellos que evitan que los usuarios realicen sus actividades habituales en la plataforma.
* **Criticidad media:** son errores que no evitan que el usuario que no pueda realizar alguna actividad pero no evitan el servicio total que brinda la plataforma.
* **Criticidad baja:** Son errores que no afectan el servicio brindado por la plataforma por ejemplo errores en el diseño.

Para todo este tipo de incidencias Ibex Softworks brinda los siguientes métodos que ayudaran a la solución de los mismos.

* Soporte técnico y mantenimiento.
* Herramienta Feedback que permitirá a los usuarios enviar comentarios sobre la plataforma a un administrador del sistema.

Para que el usuario pueda recibir el servicio de soporte técnico presentado en el contrato en un plazo máximo de 24 horas el cliente debe contactar con un técnico calificado al siguiente email support@ibexsoftworks.me

# 2.3 Responsabilidades del servicio

Hernández Salinas Octavio Iván, Presidente de Ibex Softworks, responderá frente a los usuarios de la plataforma Parkplatz cualquier perjuicio que por actuación incorrecta o negligente, pudiera causarle en la ejecución de las actividades establecidas en el presente contrato.

# 2.4 Penalización

Todos aquellos litigios o controversias relativos a la plataforma Parkplatz o servicios relacionados con la misma, se resolverán mediante la legislación mexicana, a la que se someten expresamente las partes, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso los Juzgados y Tribunales de la Cuidad de México.

Además de que la parte que cometa alguna falta al presente contrato tendrá una sanción económica de 60 días de salario mínimo según lo establecido en la constitución de la República Mexicana.

Terminación

# 3.1 Finalización

El presente acuerdo finalizara con la fecha de 20 de mayo del 2017 teniendo una duración de un año.

# 3.2 Garantía del servicio

La empresa Ibex Softworks garantiza la aplicación del servicio de mantenimiento de la plataforma Parkplatz así como los técnicos capacitados para la elaboración del mismo por un plazo de 1 año, teniendo como comienzo la fecha de 20 de mayo de 2016 y terminando el 20 de mayo del 2017.

La garantía brindada por Ibex Softworks incluye el servicio gratuito de soporte técnico y la herramienta de Feedback.

Ibex Softworks se compromete a brindar una repuesta a las peticiones de los usuarios a más tardar en 24 horas dependiendo la criticidad de la incidencia. No reasumirá responsabilidad alguna en caso de demora del servicio por causas de fuerza mayor.

Para hacer efectiva esta garantía por parte de los usuarios de la plataforma Parkplatz no podrán exigirse mayores requisitos a los presentados en este contrato.

La garantía se hará inválida si alguna de los usuarios de la plataforma Parkplatz hace un incumplimiento según los términos a los que llegaron ambas partes además de tener una sanción económica según lo establecido en el mismo contrato.

# 3.3 Firmas de conformidad

Firmando abajo, todas las partes convienen los términos y condiciones descriptos en este Acuerdo.

Por Ibex Softworks:

Nombre: Ramírez Parra Jesús Emmanuel

Cargo: Vicepresidente de Ibex Softworks

Firma:

Fecha 30/03/2016

Por los usuarios de la plataforma:

Nombre: Carlos Jaimes Torrijos

Cargo: Usuario de la plataforma Parkplatz

Firma:

Fecha: 30/03/2016