

CONTRATO DE SOPORTE DE SOFTWARE

Queda convenido por el presente contrato de Soporte Técnico, que el Cliente contrata con Lomasoft Innovaciones, la realización de los servicios de mantenimiento para el software E-Pyme y sus módulos, de acuerdo con las condiciones que se detallan a continuación:

1. PRESTACIONES

Los contratantes del soporte tendrán acceso a los siguientes servicios:

- 1.1 Consultas:** El contacto se realizará a través del sitio de soporte WEB www.soporte.lomasoft.com.ar enviando un ticket de consulta al departamento de soporte. El operador resolverá la incidencia respondiendo el ticket con la consulta o utilizando el medio que considere necesario (acceso remoto o comunicación telefónica)
- 1.2 Funcionamiento:** Podrán realizarse consultas sobre el funcionamiento de la aplicación, instalación y reinstalación de la aplicación, configuración del sistema y errores que se produzcan. Podrán adjuntar archivos.
- 1.3 Actualizaciones:** Actualizaciones del programa dentro de la misma versión que se producen de manera periódica, de forma que su aplicación esté siempre al día y con las máximas prestaciones.
- 1.4 Aplicaciones:** Programas específicos que complementan las prestaciones de Lomasoft.

2. HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO

El mantenimiento se realizará siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de Lomasoft Innovaciones.

3. PRESTACIONES EXCLUIDAS

- 3.1** Visitas al domicilio
- 3.2** Elaboración de modificaciones o nuevas aplicaciones.
- 3.3** Mantenimiento por los daños ocasionados por incorrecta manipulación de los programas, o por personal no autorizado, o por la variación del sistema informático sin haber mediado asesoramiento por parte de Lomasoft Innovaciones
- 3.4** Instalaciones y configuraciones por cambio de equipo.
- 3.5** Corrección de anomalías imputables exclusivamente al sistema informático y que por tanto no guarde ninguna relación de casualidad con el programa en él instalado.
- 3.6** Configuración de los documentos del programa (Informes, facturas, Remitos, etc.).
- 3.7** Recuperación de datos.
- 3.8** Importación de datos desde otras aplicaciones.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El cliente deberá realizar con la mínima periodicidad posible copias de seguridad de la información contenida en su disco duro (Backup de la base de datos).

5. PRECIO Y CONDICIONES

- 5.1** Los precios se establecen en el apartado - cuadro de valores -
- 5.2** Los pagos serán abonados por el cliente y siempre en periodos avanzados.

5.3 En el apartado - cuadro de valores - se fijan los precios para algunos de los trabajos de las prestaciones excluidas por el presente contrato.

6. DURACION DEL CONTRATO Y RESCISION

6.1 Este contrato no será vinculante hasta el pago del abono

6.2 La vigencia de este contrato será por el período abonado. Al final de este período inicial, este Contrato no se renovará automáticamente; deberá realizar un nuevo contrato.

IMPORTANTE

Todos los posibles errores que puedan detectarse serán corregidos dentro de los tiempos del área de desarrollo de Lomasoft y el programa actualizado puesto a disposición de los clientes en la página web de Lomasoft Innovaciones.

No entran en la categoría de errores aquellos problemas relacionados con sistema operativos aparecidos después del programa o que no estén indicados en los requisitos del mismo.

Tampoco se considerarán problemas del programa las incompatibilidades con determinados dispositivos como impresoras, etc., ya que es responsabilidad del fabricante que los drivers de los mismos funcionen con las aplicaciones desarrolladas para ese sistema operativo.

No se considera error del programa supuestas prestaciones, informes, etc. que el usuario considere que el programa deba tener. Los clientes disponen de una versión demo del programa antes de la compra en el que se muestran todas sus características y si decide su compra es que está de acuerdo con las mismas.

El staff del soporte técnico de Lomasoft buscará la solución a la consulta o inconveniente dándole prioridad al mismo. Existirán problemas con soluciones inmediatas y otros que requerirán de un mayor tiempo para resolverlos.

Cuadro de valores

DESCRIPCIÓN	VALOR
Servicio de Soporte - Abono mensual	\$ 500
Servicio de Soporte - Abono semestral	\$ 2500
Servicio de Soporte - Abono anual	\$ 4000
Configuración comprobante	\$ 600
Instalación E-Pyme y/o módulo	\$ 500
Instalación / Configuración Fact. Elect.	\$ 1200
Instalación / Configuración SQL	\$ 900
Configuración Etiqueta E-codbar	\$ 600

* Valores expresados en Pesos y válidos hasta mayo de 2017.