

QProcesa® (SaaS) Términos de Servicio

URL: <https://wiki.aplika.me/x/KwC5Aw>

Indice

| | |
|--|----|
| 1 De Las Partes | 3 |
| 2 Política de Protección de Datos | 3 |
| 3 Asistencia Técnica y Mantenimiento | 4 |
| 4 Precios, Facturación y Pagos del Servicio Prestado | 5 |
| 5 Del Servicio Prestado | 6 |
| 6 Responsabilidades | 6 |
| 7 Modificaciones | 7 |
| 8 Contenido del Servidor | 7 |
| 9 Uso del Servidor | 8 |
| 10 Direcciones IP | 8 |
| 11 Garantías del Servicio Prestado | 9 |
| 12 Propiedad Intelectual | 10 |
| 13 Del Presente Documento | 11 |
| 14 De la Interpretación y Cumplimiento | 11 |



1 De Las Partes

Términos de Servicio de QProcesa® en modalidad SaaS (*Software as a Service*) ofrecidos por APLIKA SOLUCIONES PRECISAS, en adelante identificado como EL PROVEEDOR. El contratante del servicio y/o usuario y/o partner y/o socio comercial y/o licenciatario de los servicios, en adelante CLIENTE, acepta las condiciones detalladas en el presente. El uso de este(os) servicio(s) conlleva la aceptación plena de las condiciones del presente. Los servicios detallados a continuación son prestados por EL PROVEEDOR en la Avenida Cuauhtémoc 500-204, Col. Narvarte Poniente, Benito Juárez, Ciudad de México, con datos de contacto 01800 777-2911 / DF: +52(55)4777-2911 / GDL: +52(33)4777-2409 / MTY: +52(81)4777-2920 / WhatsApp: 55-1299-7432

2 Política de Protección de Datos

EL PROVEEDOR, siguiendo la normativa vigente de protección de Datos Personales (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares), informa:

- 2.1. Que los datos recogidos a través de los sistemas, aplicaciones, formularios y demás mecanismos electrónicos situados en qprocesa.com y/o de aplika.mx, de aquí en adelante LOS SITIOS, se almacenan en archivos y bases de datos, cuyo responsable del tratamiento es EL PROVEEDOR, con el fin de poder prestar los servicios contratados por el CLIENTE, o en caso contrario, poder facilitarle cualquier información que éste requiera de una forma personalizada.
- 2.2. EL PROVEEDOR garantiza la confidencialidad de todos los datos recogidos en LOS SITIOS, adoptando las medidas técnicas viables que sean necesarias para garantizar la seguridad e integridad de las mismas.
- 2.3. EL PROVEEDOR se compromete a no vender, ceder o transferir los datos recogidos en LOS SITIOS bajo ningún concepto. No obstante EL PROVEEDOR revelará a las autoridades públicas competentes los Datos Personales o cualquier otra información que sea requerida de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en cada caso.
- 2.4 EL PROVEEDOR informa que la versión larga y última vigente de su aviso de privacidad siempre está disponible en <http://aplk.in/privacidad>.
- 2.5. EL PROVEEDOR asegura que protegerá la confidencialidad del correo electrónico intercambiando con el CLIENTE.
- 2.6. El CLIENTE tiene reconocidos sus derechos, y podrán ejercitar sus derechos ARCO, solicitándolo mediante la liga <http://aplk.in/privacidad>.
- 2.7. El CLIENTE garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados, y se compromete a mantenerlas debidamente actualizadas.

2.8. El CLIENTE autoriza de forma inequívoca y explícita a EL PROVEEDOR el tratamiento informático de los datos y medios electrónicos facilitados en todos LOS SITIOS bajo las condiciones descritas en este documento y exclusivamente para poder facilitar, entregar, procesar, minar, analizar, respaldar, mejorar, optimizar y facturar de forma correcta los servicios contratados.

2.9 El PROVEEDOR se compromete a resguardar los datos personales de identificación y de contacto transferidos por EL CLIENTE. A su vez, EL CLIENTE acepta que sus datos públicos, como el nombre y logotipo de la empresa y el de sus clientes sean divulgados con terceros por EL PROVEEDOR para fines de promoción, difusión, marketing y demás actividades comerciales sin que esto implique el pago de derechos o regalías a EL CLIENTE y/o a sus clientes.

3 Asistencia Técnica y Mantenimiento

3.1. EL PROVEEDOR ofrecerá asistencia técnica o funcional según el servicio contratado y/o de acuerdo a la relación comercial establecida con EL CLIENTE mediante un contrato aparte, rigiendo las cláusulas y términos en primer lugar del contrato aparte y posteriormente al los términos y condiciones definidos en el presente.

3.2 EL PROVEEDOR pone a entera disposición del CLIENTE los siguientes canales de comunicación para solicitar la asistencia técnica: WhatsApp: 55-1299-7432, Sin costo a nivel nacional 01800 777-2911, DF: +52 (55)4777-2911, GDL: +52(33)4777-2409, MTY: +52(81)4777-2920, el portal <http://aplika.mx/soporte>

3.3. El tiempo estándar de asistencia técnica y asignación de los tickets corresponderá al servicio contratado y /o de acuerdo a la relación comercial establecido con EL CLIENTE. De forma típica se establece que el primer contacto para la asistencia técnica es de menos de 4 horas en casos de incidencias y soporte técnico o funcional con compromiso de resolución hasta 96 horas. El tiempo prioritario o VIP de atención y de primer contacto para la asignación de los tickets de soporte es de menos de 2 horas en casos de incidencias y soporte técnico o funcional con compromiso de resolución hasta 24 horas. Si se ha contratado el servicio de resolución de errores o bugs, el tiempo de respuesta es de 1 día en caso de errores graves (imposibilidad de trabajar), 5 días en caso de errores medios (dificultad de trabajar) y 15 días en caso de errores menores (no afecta al trabajo diario). En el cómputo de tiempo no se considerarán los sábados, domingos y festivos oficiales definidos por la Ley Federal del Trabajo y/o la Comisión Bancaria y de Valores.

3.4. El servicio se prestará dentro del horario laboral de EL PROVEEDOR: de Lunes a Viernes de 9:00h. a 19:00h. excluyendo los festivos oficiales definidos por la Ley Federal del Trabajo y/o la Comisión Bancaria y de Valores.

3.5. Los servicios de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en los servidores del CLIENTE, en caso de haberlo contratado, se realizarán de forma remota desde las oficinas de EL PROVEEDOR. Estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del CLIENTE. El CLIENTE ha de proporcionar los datos completos de conexión remotos (nombre o IP del servidor, puertos, usuarios, contraseñas) y tener el servidor, router encendidos, bien configurados y enlace al 100% operacional.

3.6 Los servicios de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en los servidores de EL PROVEEDOR, se realizarán conforme mejor lo determine EL PROVEEDOR, donde típicamente EL PROVEEDOR hará el mejor esfuerzo para informar al CLIENTE con anticipación de la realización de los mismos. EL PROVEEDOR determinará los mejores tiempos para llevar a cabo las actividades de mantenimiento.

4 Precios, Facturación y Pagos del Servicio Prestado

4.1. EL PROVEEDOR informará al CLIENTE claramente el precio inicial del/los servicio(s) contratado(s), incluyendo productos, número de usuarios y/o accesos y/o licencias correspondientes y/o tipos de usuarios y/o dispositivos activos, así como los pagos respectivos por usuarios móviles (app) y/o usuarios web y/o servicios activos y/o equipos activos en complemento denominado ORDEN DE PEDIDO, firmado y aceptado por ambas partes.

4.2. El pago de los servicios prestados son a cuenta y de carácter mensual. Se emitirá una factura el día 01 de cada mes con un importe del mes en cuestión y el pago podrá efectuarse por transferencia bancaria o terminal bancaria. Al inicio del servicio se emitirá una factura del mes en curso. Cuando el CLIENTE se dé de baja del servicio, se emitirá una factura de abono para abonar los días naturales desde la baja del servicio hasta el final del mes en curso, en caso de ser necesario.

4.3. El precio del servicio podrá ser modificado por parte de EL PROVEEDOR avisando con 30 días de antelación a través de los medios que considere necesarios, incluido Internet. En el caso de que haya una modificación de tarifas por parte de EL PROVEEDOR, una vez notificado este cambio, si el CLIENTE no rechaza la variación solicitando la baja del servicio, se entenderá que acepta las nuevas tarifas. En todo caso, EL PROVEEDOR se compromete a hacer una variación del precio del servicio cada año y/o en casos extraordinarios, tales como variación significativa del dolar, devaluación, entre otros.

4.4. En caso de devolución, retraso o falta de pago de la factura hasta 5 días posterior a la fecha de alta de cada mes, EL PROVEEDOR suspenderá el servicio, avisando previamente al CLIENTE, hasta la confirmación del pago debido por los montos correspondientes adeudados.

4.5 En caso de devolución y/o reprocesamiento de la factura por cuestiones imputables al CLIENTE, se cargará al CLIENTE \$10 USD + IVA adicionales por reprocesamiento de la misma.

4.6. EL PROVEEDOR se reserva el derecho a solicitar al CLIENTE una fianza, con importe igual o mayor a la cuota que esté pagando.

4.7. Si diera el caso de tener que cancelar un servicio por falta de pago, EL PROVEEDOR no será responsable de los perjuicios que eso le pueda ocasionar al CLIENTE, usuarios y/o a los clientes del CLIENTE.

5 Del Servicio Prestado

- 5.1. El contrato mínimo es de un (1) año, excepto acuerdo por escrito que indique otro periodo.
- 5.2. El CLIENTE podrá anularlo solicitando hasta con 5 días de antelación al inicio del nuevo período de abono mediante correo electrónico o por escrito o mediante nuestro sistema de soporte. Una vez pasada esta fecha, EL PROVEEDOR podrá reclamar el pago del siguiente período completo.
- 5.3. La baja se efectuará en un día laborable (de lunes a viernes) y se activará entre las 9:00 h. y las 19:00 h. El servicio completo de baja sólo lo activará un miembro de EL PROVEEDOR.
- 5.4. En caso de detectar cualquier conducta o actividad ilegal, EL PROVEEDOR se reserva el derecho a denegar o cesar los servicios contratados sin previo aviso.
- 5.5. En el hipotético caso que EL PROVEEDOR cancelara el servicio prestado sin que el CLIENTE haya infringido alguna de las condiciones aquí descritas, le sería devuelto el importe correspondiente a la parte proporcional del período no consumido.
- 5.6. En cualquier caso EL PROVEEDOR no será responsable de las consecuencias operativas, comerciales, legales, administrativas, financieras, fiscales, o de cualquier otra índole que puedan derivarse de la interrupción parcial o total del servicio.
- 5.7 En caso de que CLIENTE solicite la cancelación anticipada del servicio prestado por el PROVEEDOR, el CLIENTE esta obligado a pagar el total del tiempo restante del contrato, salvo previo acuerdo por escrito.
- 5.8 El CLIENTE confirma comprende y acepta que el servicio prestado y pagos relacionados excluye explícitamente los costos y/o gastos relacionados con la transmisión de datos y confirma que es su obligación el proporcionar a sus usuarios y/u operadores servicios de telefonía y/o plan de datos y/o datos y/o red inalámbrica WiFi para realizar la transferencia adecuada de los datos.
- 5.9 El CLIENTE confirma comprende y acepta que es su total responsabilidad el brindar una plataforma de hardware y software (sistema operativo) adecuada a sus usuarios y/u operadores para que el servicio proporcionado funcione adecuadamente y explícitamente libera al PROVEEDOR de cualquier problema relacionado con los mismos. El PROVEEDOR pudiera recomendar algún equipo de hardware como referencia al cliente, limitándose esta a solo una recomendación y es decisión del cliente su compra y/o adopción.

6 Responsabilidades

- 6.1. EL PROVEEDOR no será responsable de pérdidas de beneficios y daños como consecuencia del uso, funcionamiento o rendimiento del software y/o servidores y/o aplicaciones, siendo responsable únicamente de los actos realizados que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con este contrato.

6.2. EL PROVEEDOR no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente contrato, si la realización de estas obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada razonablemente por circunstancias que escapen al control de EL PROVEEDOR . Estos eventos serán, por ejemplo y entre otros, los actos de fuerza mayor, actos fortuitos, huelgas, motines, cierres patronales, actos de guerra, epidemias, actos o reglamentaciones oficiales, incendios, fallas de comunicaciones, fallos de suministro eléctrico, rayos, terremotos, inundaciones, catástrofes y otros eventos y desastres naturales, así como actos de sabotaje, mentira, negligencia, omisión, manipulación y/o perjurio imputables al personal y/o usuario y/o clientes y/o colaboradores y/o socios de EL CLIENTE y cambios generados por EL CLIENTE antes de iniciar o iniciado el proyecto, que no hayan sido aprobados y acordados previamente por ambas partes.

6.3 El PROVEEDOR no será responsable de pérdidas de beneficios y daños como consecuencias del uso, funcionamiento o rendimiento del software y/o servidores y/o aplicaciones, debido a problemas de hardware, software, almacenamiento, procesamiento, configuración, red de datos, telefonía, crédito y/o saldo telefónico, transferencia de datos, actos dolosos y/o omisiones de los usuarios y/o operadores y/o personal y/o colaboradores del CLIENTE y/o de los clientes del CLIENTE.

7 Modificaciones

7.1. Las condiciones de este contrato podrán ser modificadas por parte de EL PROVEEDOR, notificándolo por los medios que considere necesarios, con 30 días de antelación. Si durante este periodo de tiempo no se rechaza expresamente la variación de las condiciones por parte del CLIENTE se entenderá que aceptan las modificaciones de las condiciones del contrato.

8 Contenido del Servidor

8.1. EL PROVEEDOR no será responsable de los contenidos alojados en el/los servidor(es) contratado(s) en ningún caso, ya sean propiedad del CLIENTE o de los clientes y/o usuarios del CLIENTE.

8.2. Queda totalmente prohibido utilizar los servidores y/o servicios para fines ilegales. EL PROVEEDOR se reserva el derecho de desconectar un servidor y/o servicio si éste se estuviera utilizando para fines ilegales, avisando a las autoridades pertinentes. En ningún caso se podrá:

- Alojamiento de contenido ilegal, ya sea pornografía infantil o contenido con derechos reservados de copia por ejemplo: música, vídeos, software, etc. con licencia que limite la copia.
- Utilizar el servidor y/o servicios para realizar/enviar SPAM (envío masivo e indiscriminado de e-mails).

8.3 EL PROVEEDOR llevará a cabo los ajustes que considere pertinentes al contenido gráfico (imágenes), tales como cambio de resolución/tamaño/compresión/calidad/dpis/formato/datos exif/marca de agua y demás que considere pertinente como parte de la prestación, mejora y optimización del servicio.

8.4. Se notifica al CLIENTE que el servidor donde se aloja la información y las aplicaciones y/o servicios se encuentran en Ciudad de México y/o Estados Unidos de Norteamérica y/o Unión Europea, aceptando el CLIENTE de forma inequívoca este hecho.

9 Uso del Servidor

En caso de haberlo contratado, el CLIENTE acepta:

9.1. El contrato y el soporte correspondiente quedará anulado si:

- Si el CLIENTE instala cualquier tipo de software en el servidor sin el consentimiento de EL PROVEEDOR.
- Se accede vía Telnet o SSH para hacer modificaciones en el servidor.
- Uso malintencionado o erróneo del servicio continuo en el tiempo.

9.2. Todos los servidores funcionan sobre sistemas GNU/Linux y sólo se instalará software con licencia libre GPL o similar para evitar problemas de licencias.

9.3. El CLIENTE puede solicitar la instalación de software en el servidor, siempre bajo presupuesto aparte y siempre que el software instalado no afecte al rendimiento del servidor.

9.4. El acceso al servidor por parte del CLIENTE será únicamente mediante WEB (HTTP) o, en caso de haberlo contratado mediante FTP o SSH.

9.5. No hay limite en el uso del espacio de disco duro del servidor, de acuerdo al paquete contratado. Sin embargo, si la aplicación web y/o servicio lo requiere, se acordará con EL PROVEEDOR sobre la mejora de hardware y/o red del servidor y/o ancho de banda, presentando presupuesto previamente.

10 Direcciones IP

En caso de haberlo contratado, el CLIENTE acepta:

10.1. Según el tipo de servicio contratado le serán asignadas un número de direcciones IP para poder configurar sus DNS y/o aplicaciones.

10.2. El CLIENTE reconoce que las IP no son de su propiedad, y en el momento de dar de baja su servicio será el responsable de liberarlas de sus DNS antes de los cinco (5) primeros días de la baja efectiva del servidor.

10.3. Si el CLIENTE se niega a realizar la liberación de las direcciones IP prestadas, se le cargará el importe de \$200 USD + IVA en concepto del tiempo requerido por EL PROVEEDOR para efectuar estos trabajos.

11 Garantías del Servicio Prestado

11.1 EL PROVEEDOR se compromete a entregar de forma profesional y de la mejor forma posible sus servicios y/o servidores y/o licencias entregadas al CLIENTE.

11.2. EL PROVEEDOR efectúa copias de seguridad de los datos y de sus servidores con las que se pueda restablecer el servicio en caso de incidencia técnica grave. Así mismo, EL PROVEEDOR limita su responsabilidad exclusivamente a restablecer la ultima copia de datos existente ante las posibles perdidas de datos o errores en el servicio prestado debido al uso y/o abuso del servidor y/o servicio prestado.

11.3. El CLIENTE deberá velar por el secreto de las contraseñas de acceso al servicio, modificándolas y/o solicitando su modificación si tiene la menor sospecha de que terceras personas las conocen.

11.4. El CLIENTE deberá poner sus propias condiciones de uso del servicio a sus clientes y/o usuarios, si los hubiere, así mismo será el responsable de dar capacitación y/o asistencia técnica a sus usuarios y/o clientes, si así fuera el caso.

11.5. EL PROVEEDOR se responsabilizará del correcto funcionamiento del hardware y software que esté a su cargo según el servicio contratado, asumiendo los costos de las incidencias producidas en el servicio que sean responsabilidad de EL PROVEEDOR. En este caso EL PROVEEDOR compensará al CLIENTE el costo equivalente al tiempo sin servicio. En ningún otro caso puede haber ningún otro tipo de compensaciones económicas por estos problemas.

11.6. El CLIENTE deberá comunicar la avería o incidencia mediante la liga <http://aplika.mx/soporte> y después solicitar la compensación correspondiente. El período a compensar se contará desde el momento de la recepción del aviso por parte del CLIENTE. La compensación será en tiempo adicional de servicio sin costo adicional correspondiente al tiempo de la incidencia o avería.

11.7 En caso de que las incidencias puedan derivar de un mal uso por parte del CLIENTE, EL PROVEEDOR se reserva el derecho a facturar al CLIENTE estos gastos.

11.8 EL PROVEEDOR no se hace responsable de la adecuación de los servicios que ofrece a las necesidades específicas y/o customizaciones del CLIENTE. Su inadecuación no podrá ser causa de resolución del contrato ni de impago de las cuotas. En caso de acordarlo, sera plasmado por escrito y formalizado en un contrato de servicio.

11.9 EL CLIENTE se compromete a no difamar y/o culpar y/o hacer declaraciones falsas o engañosas sobre EL PROVEEDOR por incidencias y/o retrasos y/o problemas de su operación y/o flujo de trabajo imputables a su personal y/o clientes y/o usuarios y/o clientes y/o socios de EL CLIENTE. Cualquier declaración sobre EL PROVEEDOR de evaluación de la conformidad del servicio deberá estar basada en datos actuales, exactos y verificables.

12 Propiedad Intelectual

12.1 El CLIENTE reconoce y acepta de forma inequívoca que es el licenciatario de la tecnología de los servicios y/o aplicaciones recibidas y reconoce y acepta que no es el propietario de la misma.

12.3 El CLIENTE reconoce y acepta que al ofertar proyectos con QProcesa®, en las modalidades *product bundling* o *service bundling* o similares, se compromete a usar el nombre QProcesa® bajo los lineamientos de marca permitidos por el PROVEEDOR y de ninguna forma, omitir, cambiar, reemplazar, modificar y/o adecuar el nombre de QProcesa®.

12.4 En virtud del presente, el CLIENTE reconoce y acepta que EL PROVEEDOR será el único titular de los derechos de propiedad industrial, comercial e intelectual de la tecnología de los servicios y/o aplicaciones licenciadas. El CLIENTE entiende que por este hecho no podrá en ningún tiempo o momento registrar, solicitar, proteger, duplicar, replicar, publicar u ostentarse como dueño o titular de la tecnología de los servicios y/o aplicaciones licenciadas, sea total o parcial, ni en México, ni en cualquier parte del mundo.

12.5 En caso de incumplimiento a la cláusula anterior, por parte del CLIENTE, este se verá obligado a resarcir en sus derechos y ceder cualquier derecho, registro, marca, patente, diseño, o privilegio similar al PROVEEDOR así como pagará por todos los gastos y costas que se originen por su incumplimiento y responderá por los daños y perjuicios ocasionados al PROVEEDOR por este hecho. El CLIENTE deberá indemnizar plenamente al EL PROVEEDOR por los daños y perjuicios que ocasione por incumplir cualquiera de las obligaciones contenidas en este convenio. Asimismo, mediante este acto el RECEPTOR se hace sabedor de las responsabilidades y sanciones previstas en los artículos 210, 211 y 211-bis del Código Penal Federal y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana así como del contenido de los artículos 82 al 82 bis y del 213 al 225 la Ley de Propiedad Industrial, aplicables en el caso de que el RECEPTOR incumpla con lo estipulado en el presente convenio.

12.6 Por virtud del presente, el CLIENTE, se obliga a firmar cualquier documento o convenio que sea necesario para señalar al PROVEEDOR como único titular de los derechos sobre la tecnología de los servicios y/o aplicaciones licenciadas.

12.7 El CLIENTE se comprometerá a no remover, alterar, o encubrir cualquier notificación de Derecho de Autor, Marca Registrada, Licencia u otras notificaciones de derecho de propiedad que se incluyan en QProcesa®

12.8 El CLIENTE, siempre indicará que la marca QProcesa®, se utiliza bajo autorización o licencia de El PROVEEDOR.

12.9 EL CLIENTE, reconoce que el software comercializado bajo la marca QProcesa®, es una obra protegida en los términos de la Ley Federal de los Derechos de Autor y el Convenio de Berna, y en cualquier momento, deberá indicar que se usa bajo autorización o licencia de EL PROVEEDOR.

12.10 La información revelada por EL PROVEEDOR a EL CLIENTE, en términos del presente documento o del contrato y adendas subsecuentes, tienen el carácter de CONFIDENCIAL, por lo que constituyen secretos comerciales o industriales y su revelación a cualquier tercero por parte de EL CLIENTE sin autorización de EL PROVEEDOR, acarreará las consecuencias legales previstas en el apartado 12.5., así como EL CLIENTE, será acreedor al pago de daños y perjuicios que por la revelación del secreto o violación a la confidencialidad se generen, la cual generará una indemnización correspondiente, no menor al 40% de las ganancias netas obtenidas por dicha revelación de secretos o falta de confidencialidad, independientemente de las sanciones penales correspondientes.

13 Del Presente Documento

13.1 EL PROVEEDOR realiza cambios, actualizaciones, mantenimiento y adendas al presente documento de forma regular.

13.2 EL PROVEEDOR se encargará de notificar a EL CLIENTE de las actualizaciones del mismo de forma electrónica mediante un hipervínculo en el portal de los servicios ofertados, por lo que el cliente podrá consultarlo directamente.

13.3 EL CLIENTE acepta que los servicios y prestaciones ofertados son regidos por la versión mas reciente del presente documento, disponible de forma electrónica en <http://aplk.in/qptos>

14 De la Interpretación y Cumplimiento

14.1 Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente las partes se someten a las leyes y tribunales de justicia del fuero común de la Ciudad de México y renuncian expresamente al fuero que por motivo de sus domicilios presentes o futuros pudiere llegar a corresponderles.

14.2 Al emplear QProcesa®, el CLIENTE acepta haber leído y estar de acuerdo con los presentes términos de servicio.