

Terminos y Condiciones Generales de los Servicios Profesionales brindados por APS

Julio de 2020 | Rev. 2.1

1. Aclaraciones

Las condiciones, alcances, limitaciones y requerimientos aquí mencionados son generales para todos los servicios profesionales brindados por Adistec (“APS”), en el caso que las condiciones particulares de los servicios indiquen lo contrario, estas condiciones generales son las aplicables en cualquier situación.

Las descripciones de productos o servicios de otras compañías mencionadas el catálogo de servicios, los folletos de servicios, servicios promocionados en la página web de Adistec, propuestas comerciales y cualquier otra comunicación oficial de servicios de Adistec, si las hubiera, se proporcionan solo para su comodidad. Dichas referencias no deben considerarse nunca como una recomendación o una indicación de uso de parte de APS.

APS no se hace responsable sobre la exactitud de los productos y/o servicios de terceros indicados mencionadas el catálogo de servicios, los folletos de servicios, servicios promocionados en la página web de Adistec, propuestas comerciales y cualquier otra comunicación oficial de servicios de Adistec, ya que los mismos pueden cambiar con el tiempo. Si desea descripciones más detalladas de estos productos o servicios de terceros mencionados, por favor consulte con sus respectivos fabricantes o proveedores. Todas las demás marcas y nombres aquí mencionados pueden ser marcas registradas de sus respectivas empresas.

2. Alcances

Los documentos o medios donde APS informa y promociona sus servicios profesionales (siendo por ejemplo pero no limitado a catálogo de servicios, los folletos de servicios, servicios promocionados en la página web de Adistec, propuestas comerciales y cualquier otra comunicación oficial de servicios de Adistec) son solo una estimación de servicios que APS puede brindarle al cliente y no representa una Declaración de Trabajo o Statement of Work (SOW). Si el cliente acepta los servicios ofrecidos por APS, un SOW podrá ser generado para tal propósito. El precio de venta final del SOW puede diferir de precio publicado por APS en caso que haya modificaciones en los alcances solicitados por el cliente, modificaciones en los prerrequisitos u otras situaciones que a criterio de APS requieran evaluar un cambio en el monto por no cumplir con las condiciones establecidas para la ejecución del servicio.

Estas condiciones aplican en forma indistinta para los servicios publicados en el catálogo de servicios, los folletos de servicios, servicios promocionados en la página web de Adistec, propuestas comerciales y cualquier otra comunicación oficial de servicios de Adistec.

Los precios de los servicios indicados en los documentos o medios donde APS informa y promociona sus servicios profesionales (siendo, por ejemplo, pero no limitado a catálogo de servicios, los folletos de servicios, servicios promocionados en la página web de Adistec, propuestas comerciales y cualquier otra comunicación oficial de servicios de Adistec) son de carácter indicativo y pueden cambiar sin previo aviso. Dichos precios hacen referencia a las actividades o alcances indicados para el servicio que el cliente desea contratar. En caso que el cliente solicite cambios en los alcances de los servicios, los mismos podrán estar sujetos a un incremento en los cargos facturables al cliente según lo pueda disponer APS.



3. Plazos

Los plazos indicados están basados en los objetivos del servicio ofrecido, siendo una estimación del tiempo requerido para cumplir con las actividades necesarias para la realización del servicio ofrecido. Este plazo puede variar por múltiples razones, como por ejemplo las condiciones de avance de la consultoría, el cronograma de actividades definido al comienzo de la ejecución entre otras, etc. Por lo tanto, APS no asegura que el servicio se realice en el plazo indicado y no debe tomarse como compromiso formal sino como una estimación.

El esfuerzo en horas/hombre considera ventanas de tiempo continuas para la ejecución del servicio. En caso de que la asignación de ventanas de tiempo sea separada en varios eventos, el valor del servicio y tiempo requerido puede variar.

4. Modalidad

Los servicios se entregarán según la modalidad adquirida por el cliente dentro de estas opciones:

- OnSite: Nuestros servicios serán ejecutados de manera presencial en las dependencias del cliente o donde este lo disponga según la cobertura geográfica.
- Remoto: Nuestros servicios serán ejecutados en forma remota a través de internet.
- Híbrida: Las actividades del servicio serán ejecutadas de manera presencial en las dependencias del cliente o donde este lo disponga según la cobertura geográfica; así como también de forma remota a través de internet dependiendo de las actividades a realizar y la etapa en ejecución del proyecto. La planificación de ejecución de las tareas (de manera presencial o remota) serán acordadas previamente al arranque del proyecto

Los servicios se realizarán en el horario de lunes a viernes (días hábiles) de las 9 AM a 6 PM (horario local del país donde reside el cliente). No se contempla la entrega del servicio durante el fin de semana ni fuera de horario de oficina.

5. Cobertura geográfica

Los servicios onsite serán entregados únicamente en las capitales nacionales o principales ciudades que posean aeropuertos internacionales o en ubicaciones que estén hasta 20 km de las ciudades antedichas.

Nuestros servicios onsite pueden ser entregados únicamente en algunos países de América Latina, quedando esta decisión a criterio de Adistec en forma única e indiscutible.

6. Viáticos

Los servicios onsite incluyen dentro del precio de venta los montos relativos a pasajes, gastos de estadía y viáticos del equipo de consultoría siempre que sean dentro de la cobertura geográfica brindada por APS.



7.Fecha de inicio de las actividades

Para el comienzo de las actividades se requieren de 15 días hábiles de aviso para la coordinación de los recursos necesarios. La fecha de comienzo de las actividades está sujeta a la disponibilidad de equipo de consultores y será coordinada con el cliente de común acuerdo. **APS no garantiza la disponibilidad de recursos por adelantado y por ende la factibilidad de ejecutar las tareas en una fecha particular.**

APS no iniciará las actividades hasta que el cliente envíe la orden de compra correspondiente y la propuesta comercial o SOW firmado si fue requerido en su momento.

7.1. Atraso en el inicio de actividades

APS se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para asegurar el comienzo de las actividades según la fecha de inicio acordada con el cliente pero pueden existir razones fuera del alcance de APS que impidan el cumplimiento de las mismas como (pero no limitado a) atrasos, cambios o cancelaciones de vuelos, indisponibilidad de alojamiento para el equipo de consultores, requerimiento de visas o permisos, prohibición de ingreso al país, atraso en el ingreso al país, razones de índole médico que evite que un integrante del equipo pueda viajar, falta de conectividad para acceso remoto en caso de actividades realizadas remotamente, entre otras; por estos motivos APS no puede garantizar la fecha pactada. Ante cualquiera de estas eventualidades APS se compromete a informar al cliente de los atrasos y si fuera posible de la nueva fecha de inicio.

El cliente puede solicitar ante esta situación un cambio en el calendario para coordinar la fecha de partida de las actividades programadas. Esta situación no genera ningún tipo de derecho al cliente ya sea a modo de resarcimiento o de cualquier otro tipo.

En el caso que el cliente no pueda brindar una fecha de inicio de las actividades dentro de los primeros tres meses a partir de la fecha de venta individualizada en la factura, es responsabilidad del cliente contactarse con Adistec y realizar la solicitud correspondiente para iniciar las actividades.



8. Fuera de Alcance

APS no proporcionará ningún servicio o tarea que no esté claramente definida, reservándose el derecho de interpretar la oferta de servicios a su sola consideración.

APS no realizará la entrega alguna del hardware o software; siendo estos de exclusiva responsabilidad del cliente.

No se realizará ninguna personalización, modificación o actualización de cualquier componente de la infraestructura (ya sea hardware o software) fuera de la solución a implementar.

APS no brinda soporte post-venta bajo ninguna circunstancia, siendo responsable únicamente por la ejecución de los servicios adquiridos por el cliente, finalizando los mismos una vez que el cliente firme en conformidad el acta de cierre del proyecto. El soporte post-venta debe ser coordinado entre el cliente y los fabricantes correspondientes a través de los procedimientos de soporte propios de cada uno de ellos.

Esta fuera de alcance cualquier modificación o cambio en la infraestructura de red del cliente ya sean en el ámbito físico o lógico.

Si se detectan problemas de networking, dispositivos de seguridad, almacenamiento, aplicaciones de terceros o de cualquier otra índole (ya sea a nivel físico o a nivel lógico) que afecten el correcto desarrollo de los servicios, es responsabilidad del cliente la resolución de estos problemas. Si a causa de estos problemas se generara una demora para la ejecución de los servicios o un aumento de costos para APS, esto implicará que los alcances podrán estar sujetos a un control de cambios con cargos facturables al cliente.

A menos que se declare explícitamente, no se incluyen los servicios de gestión del proyecto (Project Management), los mismos deben ser entregados por el cliente; APS solamente entrega con los servicios ofrecidos; el apoyo de un Delivery Manager, cuya tarea es garantizar la correcta realización de las actividades ofrecidas únicamente por APS.

Esta fuera de alcance el despliegue de soluciones con herramientas gratuitas de cualquier fabricante o que no tengan el debido soporte oficial del fabricante.



9. Vigencia de los servicios

Los servicios contratados tienen una vigencia de un año a partir de la fecha de venta individualizada en la factura correspondiente. Una vez terminada la vigencia y ante la situación que por razones no imputables a Adistec no fueron entregados los servicios contratados (o bien por razones imputables a su cliente), finaliza toda obligación de Adistec de ejecutar los servicios y sin que esto genere ningún tipo de derecho a su cliente de reembolso de los montos abonados o sin que esto extinga la obligación de pago de las facturas emitidas oportunamente.

Adistec se compromete a respetar los términos de los servicios contratados (tanto de alcance técnico como de precios) durante el periodo de vigencia. En caso que haya un cambio en los alcances posteriores a los pactados al momento de la facturación, Adistec se reserva el derecho a ejecutar un control de cambios con cargos facturables al cliente por las nuevas condiciones. En caso que el cliente no acepte el control de cambios, Adistec se reserva el derecho de facturar al cliente un cargo por los costos administrativos que no superara el 20% de valor de la factura inicial.



10. Supuestos

En caso de requerirse usar software de terceros, es responsabilidad del cliente proveer del mismo al equipo de APS. Estas herramientas de terceros son responsabilidad del cliente y APS no se hace responsable por dichas licencias.

El cliente debe brindar soporte y apoyo para los productos de terceros utilizados en el proyecto, APS puede requerir soporte para el uso de estas herramientas y el cliente o quien este determine debe brindar el mismo.

El cliente debe determinar una persona de contacto (por ejemplo, un Project Manager), quien debe tener la autoridad para tomar decisiones relacionadas con el proyecto y representar al cliente en todos los asuntos relacionados con esta propuesta. Esta persona ofrecerá una sola respuesta consolidada de cualquier revisión, aprobación, cambio o solicitud de decisión y se asumirá que tiene la autoridad para tomar tales decisiones.

El cliente es responsable de cumplir con todos los pre-requisitos necesarios para la ejecución del servicio antes del comienzo de las actividades. Cualquier tiempo adicional necesario por parte de APS, con base en la falta u omisión del cliente en el cumplimiento de los pre-requisitos se considerará como tiempo adicional y podrá estar sujeto a evaluación de un control de cambios con cargos facturables al cliente.

Se espera que el personal por parte del cliente que está encargado de la administración de la plataforma esté disponible para este proyecto. La participación del personal del es crucial en este proyecto y se espera que use una cantidad limitada de su tiempo para que ayuden con las interrogantes y asuntos de naturaleza consultiva que surjan durante la ejecución de las actividades.

En el caso que los servicios ofrecidos incluyan la realización de un workshop o skill transfer, el mismo debe ser realizando en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización de las actividades de instalación o configuración. De no ser así, queda librado a la disponibilidad de APS la realización o cancelación de la realización del workshop o skill transfer y el cliente no puede reclamar la ejecución del mismo pasado el periodo indicado.



11. Requisitos

Todo hardware y software requerido será provisto por el cliente antes del comienzo de la implementación.

Todo el hardware y/o software a utilizarse en este proyecto debe encontrarse dentro de la matriz de compatibilidad del fabricante de la solución a implementar. Es responsabilidad del cliente asegurar que el hardware y software cumpla los requisitos de compatibilidad

El cliente proporcionará todas las licencias necesarias del fabricante de la solución o de terceros que se requiera para la implementación.

El equipo de consultoría de APS requerirá acceso a lo siguiente en caso de realizarse actividades en forma presencial:

- Espacio de trabajo (escritorio, silla, acceso a punto de conexión eléctrica, etc.)
- Acceso a las oficinas durante y después de las horas normales de trabajo.
- Acceso a Internet y acceso a teléfono
- Acceso a impresora

En el caso que las actividades se realicen en forma remota, el equipo de consultoría requiere y asume que el cliente brindara todos los accesos necesarios para la correcta realización de las tareas, esto incluye y no se limita a la modificación en las configuraciones de redes para el acceso remoto, hardware o equipamiento necesario, credenciales, etc.

El cliente es responsable de ejecutar los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad del software y su infraestructura, así como sus datos e información. También es responsable de recuperar o reconstruir cualquier archivo perdido o modificado como resultado de fallas durante la implementación del proyecto.

Es imprescindible y obligatorio al momento de comenzar con las actividades del servicio contratado, que se cuente con cobertura del soporte oficial del fabricante y esté vigente durante toda la implementación. Es responsabilidad el cliente contar con dicha cobertura y en caso de no tener esta cobertura APS puede determinar que no brindara el servicio propuesto por falta de dicha cobertura de soporte.

El Cliente es responsable de retirar de su ambiente de producción cualquier acceso remoto que haya sido habilitado para el personal de APS una vez que el proyecto haya culminado.

El Cliente será responsable de modificar las contraseñas de las cuentas administrativas utilizadas durante el despliegue de la solución una vez que el proyecto haya culminado.



12. Política de asignación de recursos

Nuestros consultores cuentan con una agenda de actividades y asignaciones que se definen con base en los compromisos firmados con nuestros clientes, por lo que no pueden ser pre-asignados o comprometidos en nombre y fecha.

APS se reserva el derecho de complementar o sustituir los recursos cuando, a criterio de APS, las asignaciones de trabajo, tareas o actividades del proyecto se beneficiarán de tal experiencia o cuando sea necesario debido a capacitación, vacaciones, enfermedad, despido o cualquier otra razón.

APS podrá subcontratar total o parcialmente a terceros, sin necesidad del previo consentimiento del Cliente, con la condición de que las obligaciones de APS para con el Cliente no sean en forma alguna disminuidas o eliminadas.

Los consultores que APS pueda asignar podrán ser de cualquier nacionalidad debido a la naturaleza multinacional de Adistec. Por ello el cliente debe indicar por anticipado si hay alguna limitación debido a la nacionalidad de los consultores involucrados.

13. Finalización de los servicios

El servicio se considera finalizado cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- Que se hayan cumplido con todas las actividades correspondientes al servicio contratado.
- Cuando el cliente confirme la recepción de los servicios al firmar o aprobar acta de aceptación de los servicios (la misma puede ser en formato digital, a través de un correo electrónico o en papel).

Se consideran cumplidas todas las actividades cuando el equipo de APS realice la entrega de los documentos probatorios (pudiendo ser cualquiera de los indicados y no teniendo que ser todos) como documento de diseño, documento de configuración, Informe de Instalación o acta de aceptación entre otros donde se indica la finalización de los servicios, la entrega de los equipos, etc al cliente, indicando claramente que se cumplieron con todas las actividades del servicio contratado.

13.1. Aceptación tácita de los servicios

El cliente tiene un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de envío del acta de cierre por parte de Adistec para:

- Aceptar el entregable mediante firma, fecha y devolución del documento entregado
- Proporcionar una notificación a través de correo electrónico rechazando el entregable, en que se debe incluir una única lista que describa todas las razones para su rechazo

Pasado el plazo indicado sin respuesta por parte del cliente, se asume total conformidad y se consideran aceptados, así como también finalizados los servicios sin que esto genere ningún tipo de derecho a reclamación por parte del cliente.



14. Excepción de responsabilidad

Si alguno de los supuestos contenidos en este documento cambia, es inexacto o inválido, APS se reserva el derecho de renegociar el precio, programa de trabajo o términos y condiciones para esta propuesta de servicios y/o invocar el proceso de cambios en el proyecto para modificar el alcance del mismo sin que esto genere perjuicio alguno para APS.

La responsabilidad total de APS (si estuviere debidamente comprobada) por todo concepto en ningún caso superará las sumas pagadas por el cliente por servicio que origine el reclamo (incluyendo, pero no limitándose a todos los casos de responsabilidad contractual, responsabilidad extracontractual, responsabilidad civil y comercial, penalidades, incumplimientos de garantías, reclamos de terceros u otras), monto éste que operará como límite máximo de responsabilidad de APS por todo concepto.

En ningún caso será APS responsable por lucro cesante, pérdida de utilidades, pérdida o inexactitud de datos, pérdida de fondos en dinero y/o valores almacenados, que pudiera sufrir el cliente y/o terceros, o por cualquier tipo de daños que surjan directa o indirectamente como consecuencia de cualquier incumplimiento de APS, sea que dichos incumplimientos se deban a casos fortuito o fuerza mayor o sean imputables a APS.

APS no es responsable en ningún caso de la información o datos contenidos en la infraestructura del cliente, ni por su mantenimiento, respaldo, almacenamiento o migración. En caso de una falla o pérdida de información, es responsabilidad del cliente la realización previa de respaldos y la revisión de los procedimientos de recuperación.

14.1. Fuerza Mayor

Se entiende por fuerza mayor toda situación o acontecimiento imprevisible y excepcional, independiente de la voluntad o responsabilidad de APS, que impida llevar adelante cualquiera de sus responsabilidades u obligaciones frente al cliente y que no es imputable por negligencia de APS; además que no pudiera haberse evitado aplicando la mayor diligencia posible.

En caso de sucederse una situación de fuerza mayor, que no se considerare una falta de cumplimiento por parte de APS de cualquiera de sus obligaciones o responsabilidades; esto no le generara al cliente ningún derecho a reclamo o restitución. APS adoptarán las medidas necesarias para minimizar los posibles daños derivados de un caso de fuerza mayor pero no puede asegurar que no haya modificaciones a los alcances o precio a raíz de la situación generada.



Fin del documento
PAGINA EN BLANCO
INTENCIONAL

