



Practisoft 

CONTRATO DE COMPRA Y SEGURO DE SOPORTE PRIORITARIO

Este contrato es celebrado de acuerdo a los términos siguientes: **De una parte: PRACTISOFT CORPORATION**, en lo adelante y a los efectos de este Contrato llamada **LA EMPRESA**, con domicilio legal en **Edif. Magnacorp piso 4 of 423, calle 51 con 3ª sur, Obarrio, Panama** y representada en este acto por **Romano Ramírez** como representante legal.

De la otra parte: Claudia Hilda Ruiz, que en lo adelante y a los efectos de este Contrato se denominará **EL CLIENTE**, con domicilio en, _____ teléfonos: **55-58389502**, y representada en este acto por **Javier Ramirez** en su carácter de: **Gerente**.

Ambas partes reconociéndose recíprocamente la personalidad y representación con que comparecen a la celebración de este acto, CONVIENEN en suscribir el presente Contrato, conforme a las siguientes cláusulas:

BENEFICIOS AL REALIZAR LA COMPRA DE NUESTROS SOFTWARE PRACTISOFT

- **LA EMPRESA al cliente adquirir el software le ofrece** disfrutar de un seguro de soporte técnico online por un periodo de **3 meses gratuito** el cual cubrirá cualquier falla presentada durante sus operaciones diarias, garantizándole una solución rápida y eficaz al tener disponible un personal especializado que le ayuda en la solución de los problemas que se le puedan presentar, ya que están trabajando diariamente para brindarles un soporte seguro y eficiente, además de apoyo a su personal en las dudas que puedan surgir en el día a día del negocio.
- Licencia del software para 3 equipos
- Configuración del software en red
- Configuración de impresoras fiscales y adicionales que usaran con nuestro software
- Inducción y adiestramiento al personal y encargados de manipular el software en su totalidad

SOPORTE ONLINE PRIORITARIO (ESTE SERVICIO ES OPCIONAL LUEGO DE LOS 3 MESES GRATUITOS).

LA EMPRESA le ofrece a **EL CLIENTE** el Servicio de seguro de Soporte Técnico Online, consistente en un sistema interrelacionado de comunicación técnica por teléfono, correo electrónico, asistencia remota vía SKYPE, teamviewer u otro medio de control remoto, para ayudarle en la solución de problemas o interrogantes que se presenten sobre la instalación y utilización del Software adquirido de Practisoft.

1. El soporte se prestará en las siguientes modalidades
 - a. Asistencia telefónica, prestada por un técnico especializado en las oficinas de la empresa, este servicio se **prestará** en el horario usual de atención al cliente de 8:30 am a 5:30 pm, la llamada telefónica será originada por el cliente y la consulta no deberá exceder de 30 minutos por vez.
 - b. Asistencia vía correo electrónico, el cliente envía por escrito sus preguntas y le serán respondidas por la misma vía.
 - c. Asistencia vía control remoto (TeamViewer) **LA EMPRESA** asigna a **EL CLIENTE** un técnico para que le ayude en sus requerimientos vía chat de SKYPE o mediante **ASISTENCIA REMOTA**, esta modalidad permite que el técnico vea directamente la pantalla del computador de **EL CLIENTE** y solucione lo necesario incluso configuración e inducción del programa, como si estuviera al lado del cliente, este servicio se presta de acuerdo a la disponibilidad de tiempo del técnico, y usualmente en los siguientes 30 minutos desde que el cliente solicita la ayuda.
 - d. Asistencia vía SKYPE, este es un sistema de llamadas que permite la comunicación del cliente a precios reducidos o gratuitamente, y se usa como complemento a la

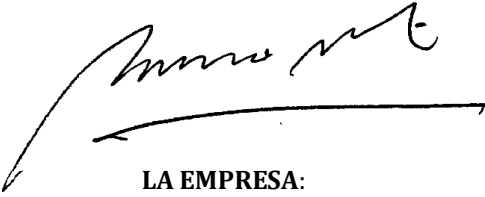
- asistencia remota.
- e. Asistencia remota por otros medios que **LA EMPRESA** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** cuando considere que pueden mejorar el servicio para la atención remota.
 - f. Envío de un técnico a las instalaciones de **EL CLIENTE**, en casos en que el cliente no disponga de internet o considere necesario la presencia de un técnico de **LA EMPRESA**, este le será enviado a sus instalaciones, previo el pago de estos servicios que no están incluidos en el canon de este contrato, **LA EMPRESA** dará preferencia a **EL CLIENTE** en la disponibilidad de los técnicos y se lo enviara en un lapso no mayor de 72 horas (En días laborales).
2. El seguro de soporte técnico se **prestará** en horario de oficina de 8:30am a 12:30pm y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes.
 3. **Respaldo de Datos:** **LA EMPRESA** instala en el computador de **EL CLIENTE** un programa para respaldo diario de la base de datos tanto en el disco duro del servidor como en una ubicación en la red del cliente y como opción adicional en un espacio en la Internet reservado a **EL CLIENTE** (esto si el cliente desea esta seguridad adicional y tiene una conexión a internet). Este respaldo se programa a una hora conveniente para **EL CLIENTE**.
 4. **Recuperación de data:** El soporte incluye la recuperación de los datos dañados o perdidos en ocasión de la utilización del Software, siempre que tal afectación no hubiere ocurrido por negligencia y/o irresponsabilidad de **EL CLIENTE** en dicho uso. En caso que lo acontecido fuera imputable a **EL CLIENTE**, **LA EMPRESA** obrará en función de la recuperación de los datos, cargándose a la cuenta de **EL CLIENTE** los costos que se derivarán. No obstante, **LA EMPRESA** no se responsabilizará con la recuperación de datos dañados o perdidos como consecuencia de procesos de transmisión de datos por los distintos medios de telecomunicación, o daño inesperado en los medios físicos de almacenamiento.
 5. **Clave de reinstalación:** El soporte incluye que **EL CLIENTE** pueda recibir sin costo adicional la clave de registro de su licencia, en las oportunidades en que tenga que reinstalar el software o tenga que cambiar de computador o disco duro o haya formateado el disco duro donde estaba instalado el programa, este registro de licencia se dará para la misma cantidad de equipos que **EL CLIENTE** tenga registrados en su licencia y no implica una extensión de licencia.
 6. **configuraciones y reparaciones de Windows como los siguientes:**
 1. activación de productos (en caso de error del sistema operativo).
 2. Mantenimiento periódico de limpieza de virus y lentitud del equipo.
 3. Errores generados por desinstalaciones e instalaciones de software en el equipo.
 4. Reconocimiento/compatibilidad de dispositivos.
 5. Antivirus para protección de su equipo.
 7. **Actualizaciones:** El soporte incluye las actualización que se le realicen al sistema durante el periodo vigente de este contrato, donde **EL CLIENTE** debe estar al día con los pagos para el momento de la actualización y debe tener mas de tres trimestres de cancelados, en caso contrario deberá cancelar el 100% del costo de la misma.
 8. **Servicios no incluidos en el contrato de soporte**
 - a. Adaptación de **EL SOFTWARE** a una configuración distinta a la original.
 - b. Creación de reportes o informes distintos o adicionales a los del Software.
 - c. Transcripción o captación de datos.
 9. **Periodo de vigencia:** Este contrato tendrá una vigencia de un año contado a partir de la fecha abajo indicada y será renovado automáticamente por periodos iguales a su vencimiento si **LA EMPRESA** no recibe por escrito de parte de **EL CLIENTE** su intención de no continuar con el mismo.

10. **Motivos de Anulación:** Este contrato quedara anulado por cualquiera de las razones siguientes:

- a. Mora en el pago del mismo por más de tres meses.
- b. A solicitud de **EL CLIENTE** de no continuar con el mismo.
- c. En caso de terminación de la licencia del software objeto de este soporte.

En la ciudad de Panama, en fecha _____

En señal de conformidad las partes firman debajo:

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Muro" followed by a stylized flourish. Below the signature is a horizontal line with an arrow pointing to the left, indicating the signature line for the company.

LA EMPRESA:
p. 027942194

EL CLIENTE: