

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
ERP REMOTO**

Datos del Cliente

Razón Social: FUND NAC DE ORQUESTAS JUVENILES

RUT: 75.991.930-0

Plan Contratado: Serv Mant Software Business Remo hasta 15 Us 5 a 7 Sistemas Ejecutivo Servicio de Mantenimiento: PATRICIA GODOY

Los servicios tendrán una vigencia de 12 meses.

La fecha de inicio para quienes soliciten el servicio de instalación será aquella en la que queden instalados los sistemas por Softland en las dependencias del Cliente. Para los clientes que instalen directamente los sistemas, la fecha de inicio de los servicios será la misma de la factura asociada a ellos. Para quienes renueven el servicio se considerará como fecha de inicio, la fecha de pago de los mismos, salvo que dicho pago se realice en forma anticipada al vencimiento de un periodo, en cuyo caso la renovación se iniciará al el término del periodo anterior.

El Cliente podrá solicitar los siguientes servicios de mantenimiento:

- 1. Atención a través de Línea Preferencial de Soporte Telefónico:** El Cliente podrá llamar en forma directa a Soporte Softland, a través del número **756 66 00**, de Santiago, exclusivo para clientes con Servicio de Mantenimiento, donde será atendido por un Analista de Soporte de Softland, en adelante "Analista", y podrá hacer todo tipo de consultas relativas a la operación de los sistemas ERP Softland. No hay límite para el número de llamadas que puedan efectuar durante la vigencia del Servicio. Si al llamar los analistas se encuentran ocupados, el Cliente, indicando su RUT, podrá dejar registrado su llamado, el cual le será devuelto en cuanto se desocupe uno de ellos, conforme al número de requerimiento que le será asignado a propósito de su llamada.
- 2. Acceso a Soporte Vía WEB:** El Cliente podrá acceder a través del Acceso Exclusivo Clientes en nuestro sitio web www.softland.cl, a los siguientes servicios: Buscar información por tópicos, Bajar Service Pack actualizados de sus sistemas Softland, Generar nuevos requerimientos que quedarán registrados automáticamente en nuestro sistema de Atención (HelpDesk), Revisar los registros de atención recibidos y el estado en que se encuentran, Reservar horas de asistencia remota (visitas virtuales) provisorias, mientras se confirman tópicos a tratar.
- 3. Asistencia Acceso remoto:** El Servicio de Mantenimiento de Software Remoto considera **5 horas** de asistencia remota utilizando la tecnología de acceso remoto a sus computadores.
- 4. Actualizaciones o Cambios de Versión del software sin costo:** El Cliente tendrá derecho a las nuevas versiones que se liberen durante la vigencia del Servicio de Mantenimiento, debiendo solicitar éstas directamente desde nuestra página web o al Departamento de Soporte, para que se gestione la entrega de un DVD con las actualizaciones. Los contenidos de las actualizaciones son publicados en nuestra página web www.softland.cl, sección de acceso "**Exclusivo Clientes**", desde donde también podrá bajar Service Pack con actualizaciones.

Condiciones del Servicio de Mantenimiento

- 1. Asistencia Remota:** El tiempo ocupado se calcula en base al inicio de la conexión con el Cliente y la hora de desconexión, considerando un mínimo de 15 minutos, y se contabilizará el tiempo en múltiplos de 15 minutos, es decir, desde uno hasta 15 minutos, se descontarán 15 minutos, luego entre 15 y 30 minutos, se descontarán 30 minutos, es decir, al no completarse una cantidad entera de 15 minutos, se considerará el módulo de 15 minutos como ocupado completo para efecto de contabilización de tiempo del servicio. Para optar a la prestación de este servicio, el Cliente debe tener **conexión Internet Explorer con Versión 6.0 o superior**.

2. Limitaciones del Servicio de Mantenimiento del Software

Los siguientes servicios **no están incluidos**:

- Consultas que impliquen diseño de aplicaciones, sugerencias sobre las mismas o cualquier recomendación de compra de hardware.
- **Capacitación** en sistemas Softland, operativos u otros software, tales como Windows, Excel, Word, etc.
- Todas aquellas atenciones por la falla acreditada de un software o herramienta distinta de los Sistemas ERP Softland.



3. Horarios de Atención*:

- a) **El Cliente contará con asistencia telefónica** de Lunes a Viernes, en horario continuado, de 8:30 a 18:30 horas. Los días sábados entre las 09:00 y 13:30 horas. En días domingos y festivos no se prestará atención.
- b) **El Cliente contará con asistencia vía acceso remoto**, previa planificación anterior de Lunes a Viernes, en horario continuado, de 8:30 a 18:30 horas. Los días sábados entre las 09:00 y 13:30 horas. En días domingos y festivos no se prestará atención.

(*) Las horas a descontar por atención en acceso remoto en días hábiles de lunes a viernes en horario posterior a las 18:30 hrs. o sábados antes de las 13:30 hrs. tienen un recargo del 50%. Aquellas asistencias que sean brindadas en días sábados después de las 13:30 hrs., domingos o festivos, tienen un recargo del 100%.

- 4. **Caducidad del Servicio de Mantenimiento v/s horas de visitas contratadas:** La cobertura de horas de visitas remotas caduca cumplido los 12 meses desde la vigencia del mismo, independiente de que se hayan ocupado o no las 5 horas cubiertas por este Servicio.
- 5. **Respaldo de la Información:** El cliente se compromete a manejar los respaldos de información de Servidores, equipos, y bases de datos debidamente actualizados, antes de solicitar a Softland cualquier intervención en sus equipos ya sea ésta en forma directa o indirecta, de manera tal que frente a cualquier imponderable sea posible recuperar los servidores, equipos y/o bases de datos a una situación inmediatamente anterior de presentado el imponderable.
- 6. **Responsabilidad:** Softland no se hace responsable de ningún daño o perjuicio que se cause o se pueda causar al contratante del servicio, sus empleados, clientes o terceros, por cualquier falla, daño directo o indirecto, interrupción de actividades comerciales, pérdidas de información, a propósito de la intervención directa o indirecta que se realice por personal de Softland producto del servicio de mantenimiento contratado.
- 7. **Término anticipado al Servicio de Mantenimiento:** El Cliente, podrá poner término anticipado al Servicio en la eventualidad de no estar satisfecho con los servicios prestados. El Cliente notificará su decisión a Softland mediante carta certificada, para que luego de 30 días de recibida ésta, se haga efectivo el término anticipado. Bajo estas circunstancias, Softland le hará devolución al Cliente del **valor neto** (sin IVA), correspondiente al saldo del Servicio de Mantenimiento que no se utilizará. Softland por su parte, podrá poner término anticipado al Servicio de Mantenimiento en cualquier tiempo a propósito de incumplimiento en el pago por parte del Cliente.
- 8. **Confidencialidad:** SOFTLAND se compromete a mantener bajo confidencialidad tanto los datos e información proporcionados por sus titulares, que le sean entregados por vía escrita o electrónica, así como la información que se genere por SOFTLAND a partir de esos datos; para ello, restringirá el acceso de sus empleados y dependientes a la información, prohibiéndoles, mediante políticas internas de seguridad, que la revelen, dupliquen o distribuyan por algún medio, salvo autorización expresa entregada por el Titular de los datos. SOFTLAND queda liberado de guardar confidencialidad, cuando la información: a) Ya se encontraba en el dominio público, al momento de conocerse, producirse o utilizarse por SOFTLAND, o entró luego en el dominio público sin culpa de aquél; b) Estaba en el conocimiento de SOFTLAND, sin obligación de guardar confidencialidad, con anterioridad a ser ingresada al sitio por su titular, y c) Fue desarrollada o recibida legítimamente de terceros por SOFTLAND, en forma absolutamente independiente de su relación con el titular. **El Cliente sólo** podrá ingresar al sitio web de SOFTLAND, información y datos que le pertenecen o está autorizado a transmitir, luego lo autoriza expresamente para hacer, de ellos, uso anónimo y abstracto, con fines estadísticos y de inteligencia de negocios.
- 9. **Jurisdicción:** Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia.

