

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Última actualización: 29/SEPTIEMBRE/2024

Empresas aplicables: SOFTMP S.A. DE C.V., SOFTWARE PARA MANTENIMIENTO MP S.A. DE C.V., MPSOFTWARE COLOMBIA S.A.S., MPSOFTWARE CHILE S.P.A., MPSERVICES LLC

---

## 1. Aceptación de Términos

Al acceder y utilizar cualquier plataforma de **MPtotal**, que incluye **MPindustries** y **MPservices**, usted acepta cumplir con los siguientes Términos y Condiciones de Servicio. Estos términos aplican a los servicios proporcionados por **SOFTMP S.A. DE C.V.**, **SOFTWARE PARA MANTENIMIENTO MP S.A. DE C.V.**, **MPSOFTWARE COLOMBIA S.A.S.** y **MPSOFTWARE CHILE S.P.A.**, **MPSERVICES LLC**. (en adelante, "Proveedor de Servicios").

## 2. Descripción de Servicios

El Proveedor de Servicios ofrece soluciones de software para la gestión de mantenimiento a través de las plataformas **MPtotal**, incluyendo **MPindustries** y **MPservices**. Los servicios proporcionados pueden incluir soporte técnico, actualizaciones, acceso a funcionalidades específicas y otros servicios descritos en los contratos de suscripción correspondientes.

## 3. Soporte Técnico y Mantenimiento

El Proveedor de Servicios ofrece soporte técnico para los usuarios de las plataformas **MPtotal**:

- **Soporte general:** Disponible de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas GMT-6.
- **Mantenimiento programado:** Las actividades de mantenimiento que afecten la disponibilidad del servicio serán notificadas con antelación.

### 3.1. Tiempos de Respuesta para Errores o Incidencias

El Proveedor de Servicios se compromete a responder y resolver incidencias según el nivel de criticidad:

Nivel de Incidencia	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
<b>Crítico (1)</b>	Fallo completo del sistema o inoperabilidad total.	1 hora	8 horas

<b>Alto (2)</b>	Disminución significativa del rendimiento o problemas críticos de funcionalidad.	4 horas	24 horas
<b>Medio (3)</b>	Problemas menores o errores que no afectan la operación diaria.	8 horas	48 horas
<b>Bajo (4)</b>	Solicitudes de soporte general o consultas.	24 horas	72 horas

### 3.2. Integraciones con Zapier y APIs

Los clientes del **PLAN ENTERPRISE** pueden solicitar asistencia para integrar **MPindustries** con **Zapier** y **APIs**. SOFTMP brinda soporte en la configuración inicial y en recomendaciones, pero no se hace responsable de tarifas externas o cambios en el servicio de Zapier.

### 3.3. Requerimientos del Cliente

- Pago completo y puntual de la suscripción.
- Disponibilidad para colaborar en la resolución de incidentes.
- Las tarifas de renovación no superarán la tasa de inflación anual del país emisor de la factura.

### 3.4. Disponibilidad del Servicio

SOFTMP garantiza una disponibilidad del servicio de soporte en los siguientes horarios:

- **Correo electrónico:** Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. GMT-6.
- **Chat de asistencia:** Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. GMT-6.
- **Asistencia remota:** Sujeta a disponibilidad y agenda previa.
- **Soporte telefónico:** Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. GMT-6.

### 3.5. Penalización del Servicio

Si los niveles de servicio no son alcanzados, el CLIENTE puede solicitar un crédito en su cuenta. Las penalizaciones se aplican de la siguiente manera:

<b>Disponibilidad del Servicio</b>	<b>Penalización</b>
<b>80-90%</b>	Penalización del 15%
<b>Menor al 80%</b>	Penalización del 50%

La penalización no excederá el 50% del costo mensual del servicio contratado.

#### **4. Solicitudes de Nuevas Funcionalidades**

Las solicitudes de nuevas funcionalidades no se consideran errores. Si son aceptadas, se proporcionará una fecha estimada de implementación, con una variabilidad de hasta 7 días hábiles.

#### **5. Modo Offline en la Aplicación Móvil**

La aplicación permite trabajar offline en **Órdenes de Trabajo (OTs)** bajo las siguientes condiciones: las OTs deben ser previamente cargadas online y sincronizadas al final. Las limitaciones incluyen la necesidad de conexión para iniciar sesión y recibir notificaciones push.

#### **6. Respaldo de Datos**

Todos los módulos de las plataformas **MPtotal** permiten la exportación de datos a **formatos CSV**. Si el cliente requiere que los datos se proporcionen en otro formato, puede solicitarlo al Proveedor de Servicios, quien evaluará la viabilidad y el tiempo necesario para entregar el respaldo en el formato solicitado.

#### **7. Modificaciones al Servicio**

El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de modificar las características y funcionalidades de las plataformas **MPtotal**, siempre buscando mejoras y actualizaciones que beneficien a los usuarios. Los cambios sustanciales serán notificados a los usuarios con anticipación.

#### **8. Terminación del Servicio**

El contrato de servicio puede ser terminado por cualquiera de las partes, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- **Por parte del Cliente:** El Cliente puede cancelar su suscripción en cualquier momento, previo aviso al Proveedor.
- **Por parte del Proveedor:** El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de suspender o terminar el acceso al servicio en caso de incumplimiento de los términos por parte del Cliente.

#### **9. Limitación de Responsabilidad**

El Proveedor de Servicios no será responsable por pérdidas o daños indirectos, incidentales, especiales o consecuenciales derivados del uso o incapacidad de uso de las plataformas **MPtotal**. La responsabilidad total, en caso de cualquier reclamación, estará limitada al monto pagado por el cliente en los últimos 12 meses por el uso del servicio.

#### **10. Propiedad Intelectual**

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con las plataformas **MPtotal**, incluyendo **MPindustries** y **MPservices**, así como los contenidos, software y materiales asociados, pertenecen al Proveedor de Servicios y sus licenciatarios. El uso no autorizado de estos materiales está estrictamente prohibido.

## **11. Modificaciones a los Términos y Condiciones**

El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas una vez publicadas en el sitio web oficial. Se recomienda a los usuarios revisar estos términos periódicamente.

## **12. Ley Aplicable**

Estos Términos y Condiciones están regidos por las leyes de [país aplicable] y cualquier disputa será resuelta en los tribunales competentes de dicha jurisdicción