

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Última actualización: 13/ENERO/2025

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
Crítico (1)	Fallo completo del sistema o inoperabilidad total.	1 hora	8 horas

Alto (2)	Disminución significativa del rendimiento o problemas críticos de funcionalidad.	4 horas	24 horas
Medio (3)	Problemas menores o errores que no afectan la operación diaria.	8 horas	48 horas
Bajo (4)	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:

Disponibilidad del Servicio	Penalización
80-90%	Penalización del 15%
Menor al 80%	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

Nuestra aplicación móvil incluye un modo offline que permite a los usuarios trabajar en Órdenes de Trabajo (OTs) sin conexión a internet, bajo las siguientes condiciones:

- **Carga Inicial de OTs:** Para utilizar el modo offline, es indispensable que el usuario cargue previamente las Órdenes de Trabajo (OTs) en la aplicación mientras está conectado a internet.
- **Realización de Tareas Offline:** Una vez cargadas las OTs, el usuario puede realizar las tareas asignadas en modo offline, sin necesidad de estar conectado a internet.
- **Sincronización Final:** Al finalizar las tareas en campo, el usuario debe conectarse nuevamente a internet para que las actualizaciones realizadas en las OTs se carguen automáticamente en el sistema.

Limitaciones del Modo Offline:

Inicio de Sesión: Es necesario contar con una conexión a internet para realizar el inicio de sesión en la aplicación.

Notificaciones Push: Las notificaciones push no funcionarán mientras la aplicación esté en modo offline, ya que requieren una conexión a internet.

Nuevas OTs: Las nuevas Órdenes de Trabajo generadas mientras la aplicación está en modo offline no serán visibles hasta que el dispositivo se conecte nuevamente a internet y sincronice con el sistema.

Es importante destacar que el modo offline de la aplicación está diseñado exclusivamente para trabajar en OTs previamente cargadas. Cualquier falla de la aplicación en modo offline estará cubierta por el SLA siempre y cuando el usuario haya seguido correctamente estos pasos y comprenda las limitaciones mencionadas.

Tiempo de sincronización de archivos en modo offline

La sincronización en modo offline depende de:

- **Cantidad y tamaño de archivos adjuntos:** Más archivos o de mayor tamaño incrementan el tiempo requerido.
- **Velocidad de conexión:** Una conexión más rápida acelera el proceso.

Se recomienda no cerrar la aplicación y utilizar una conexión estable y de alta velocidad.

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