

Ness Software Group S.A.

Políticas de garantía. 2021-2025

EULA (End User License Agreement)

a) Software comercial “NESSPOS” y “SIPOS”.

En cualquier software que se ofrezca como complemento de un componente electrónico que comercializa NESS SOFTWARE GROUP S.A. o SOPORTE INTERNACIONAL S.A. como "*stand alone*" o como parte de un kiosco o solución integral, no se ofrece una garantía específica por parte de NESS SOFTWARE GROUP S.A. Se ofrece "as-is", es decir, exactamente como el fabricante lo proporciona y respalda. El cliente es responsable de la revisión de las características, limitaciones, alcances y requerimientos del software antes de su adquisición. No existen cambios ni devoluciones. Esto incluye Sistemas Operativos, drivers, *APIs* y *SDKs*, *Web Services*, así como cualquier otro software que no desarrolle o fabrique NESS SOFTWARE GROUP S.A..

b) Desarrollos "a la medida" realizados por NESS SOFTWARE GROUP S.A.

Los módulos de software y/o páginas web desarrollados por NESS SOFTWARE GROUP S.A., tienen garantía limitada de 360 días naturales después de aprobados totalmente por el cliente. La garantía limitada incluye el solucionar funcionalidades que se hayan definido y acordado entre el cliente y NESS SOFTWARE GROUP S.A. en la etapa de planeación y estén plasmadas en un documento RFP de definición de alcances del proyecto. Después de finalizada la etapa de garantía, sin contrato de soporte, cualquier ajuste, error o modificación que no se reporte por el cliente en ese período tendrá costo adicional.

c) Políticas de Soporte.

Todo software comercializado por NESS SOFTWARE GROUP S.A. o SOPORTE INTERNACIONAL S.A. contará con servicios de soporte de NESS SOFTWARE GROUP S.A. con vigencia de acuerdo al tiempo contratado de acuerdo al plan (Basic, Pro, Premium o compra de licencias) a partir de la fecha de la entrega del usuario y contraseña, excepto en los casos en que se indique diferente en la propuesta, con opción a extenderse a 2 o 3 años totales con costo adicional. Este soporte se dará de acuerdo con las políticas, tiempos de respuesta y lineamientos generales de soporte de NESS SOFTWARE GROUP S.A.

NESS SOFTWARE GROUP S.A. dará servicios de soporte con respecto a aspectos que directamente se relacionan al software para su funcionamiento. Esto incluye apoyo para el inicio del proyecto, aclaración de dudas y comentarios con respecto a:

- Descarga del software.
- Instalación.
- Configuración del software (puede incurrir en costo adicional)
- Funcionamiento, desempeño y funcionalidades.

- Almacenamiento de documentos electrónicos por un periodo respaldado por la garantía vigente actual.
- *Updates y Upgrades**
- Bugs o defectos del software.

No incluye:

- Programación y/o reprogramación del software.
- Generación de nuevas versiones del software por parte de NESS SOFTWARE GROUP S.A.
- Solución específica a errores/bugs del software que no estén en el *roadmap*.
- Configuración de hardware o software de terceros que no sea el software que se ofreció por NESS SOFTWARE GROUP S.A.
- Visitas en sitio.

Todos los servicios de soporte se darán de acuerdo a las políticas de NESS SOFTWARE GROUP S.A. por medio del Portal de Atención a Clientes en <http://nessPLUS.cloud>, correo electrónico, líneas de WhatsApp o Chat.

Al recibir su reporte o caso, se determinará si el problema en cuestión, se trata de “bugs”, o es resultado de fallas no directas del software además si cuenta o no con garantía y/o si hay algún costo específico que se pueda determinar de acuerdo al reporte levantado, el cual se le informará al cliente para su aprobación.

El tiempo de respuesta de solicitudes de soporte, dependerá del tipo de licenciamiento adquirido.

d) Documentación.

La documentación software es generada por NESS SOFTWARE GROUP S.A, que es la que desarrolla el software bajo su criterio sus políticas:

- No necesariamente cada versión cuenta con documentación.
- La documentación de un software puede estar en otro idioma que no sea español.
- De existir la documentación, NESS SOFTWARE GROUP S.A. la pondrá a disposición del cliente de forma electrónica por medio del "sistema de Ayuda" en <http://nessPLUS.cloud/erp/ayuda>

- NESS SOFTWARE GROUP S.A. no se compromete a que exista documentación exactamente como la requiera el cliente y de existir, no necesariamente existirán manuales impresos.
- La documentación se modifica de acuerdo a las políticas de cada versión.
- En desarrollos "a la medida" realizados por NESS SOFTWARE GROUP S.A., no se incluye ninguna documentación por defecto. De requerir entrega de documentación, se deberá definir en la etapa de planeación y tendrá costo extra.

e) Licenciamiento y números de serie.

El software puede opcionalmente requerir una licencia y/o números de serie. De existir y/o ser necesario para el funcionamiento del software, se le indicará al cliente y la(s) licencia(s) y/o los números de serie se entregarán en forma electrónica.

f) Instalación y puesta a punto.

La instalación y configuración, calibración o personalización de cualquier software no está incluida por defecto y si se requiere, se tendrá que requerir a NESS SOFTWARE GROUP S.A., quien lo incluirá en la propuesta comercial en cuestión. Estos servicios pueden tener costo adicional.

g) Capacitación.

Ningún software incluye capacitación ni entrega de manuales de usuario físicos, excepto en los casos en que esté especificado en la propuesta comercial que entregue NESS SOFTWARE GROUP S.A. bajo los alcances y lineamientos que se definan en dicha propuesta. Todos los servicios de capacitación tienen costo adicional. Excepto la consulta de guías electrónicas PDF o ayuda en línea.

Como política de NESS SOFTWARE GROUP S.A., todas las capacitaciones se realizan vía videoconferencia (LITE MANAGER, ANY DESK, TEAM VIEWER, TEAMS O GOOGLE MEET) por lo que el cliente deberá contar con la infraestructura para poder recibir la capacitación de esta forma. De requerir una visita en sitio para la capacitación, deberá revisarse por su asesor comercial de NESS SOFTWARE GROUP S.A. y tendrá un costo adicional y estará sujeta a la disponibilidad de quien imparta la capacitación.

h) Versiones y upgrades.

El software que se otorga incluye la versión vigente al momento de la venta. No incluye *upgrades*, ni *updates* excepto en los casos en que esté especificado en la propuesta comercial que entregue NESS SOFTWARE GROUP S.A. bajo los alcances y lineamientos que se definan en dicha propuesta.

h.1) Fin de vida. (EOL)

NESS SOFTWARE GROUP S.A. se reserva el derecho de declarar el software a su etapa de discontinuado o “EOL” (*End of life*). En el caso de que se genere un **EOL** por parte de NESS SOFTWARE GROUP S.A. se buscará informar a sus clientes para que tomen las medidas necesarias para realizar un **upgrade** a un software más vigente y/o cambiar de software a otro diferente que busque cubrir las necesidades del cliente en un lapso no menor a 180 días.

i) Defectos del software.

En caso de que el software tenga algún defecto o *bug*, NESS SOFTWARE GROUP S.A. dará el soporte necesario para la corrección de mismo, durante el tiempo de garantía por defecto **de 360 días**, una vez sea comprobado el mismo, se realizarán todos los esfuerzos técnicamente razonables para solucionarlo en el entendido que esto podría resultar en incluir, en la siguiente mejora del software, una corrección para un defecto que pueda afectar el uso adecuado del Software. NESS SOFTWARE GROUP S.A. no se responsabiliza de problemas o *bugs* que se generen por problemas externos al software como: PROBLEMAS DE CONECCION FTP, CAIDAS DE INTERNET, EQUIPO EN MAL ESTADO, PROBLEMAS DE VIRUS, FALTA DE U.P.S., CAIDAS DE OTRAS ENTIDADES COMO MINISTERIO DE HACIENDA).

j) Requerimientos mínimos y sugeridos.

NESSPOS/SIPOS tienen requerimientos técnicos mínimos y/o sugeridos de funcionamiento que deberán revisarse por el cliente **antes de adquirir el software**. Cada cliente es responsable de revisar dichos requerimientos antes de realizar la compra del software. NESS SOFTWARE GROUP S.A. no se hace responsable por el mal funcionamiento en un ambiente diferente al especificado en los requerimientos mínimos de instalación y uso.

J.1) Requerimientos mínimos:

ACCESO NO MENOR A 10 MB DE VELOCIDAD DE INTERNET, CONSTANTE Y ESTABLE.

WINDOWS XP®/7/10 | LINUX (MINT, UBUNTU)

PROCESADOR 2.0 MHZ O SUPERIOR

1 GB MB DE ESPACIO LIBRE DE DISCO

PERMISO 24/7/360 DEL CADA TERMINAL AL EJECUTABLE FTP.EXE en WINDOWS/SYSTEM32

k) Venta de código fuente.

NessPOS y SiPOS están basados en licencias EULA, sin embargo, está en disposición de venta de código fuente, por medio de cambio de tipo de licencia, que no incluye distribución o venta.

l) Acuerdos finales.

Esta es la única garantía otorgada por NESS SOFTWARE GROUP S.A, ningún consejo, persona o departamento puede extenderla o limitarla.

NESS SOFTWARE GROUP S.A., se reserva el derecho de modificar, ampliar o eliminar las clausulas sin previa notificación.