

• PROCEDIMIENTO PARA DIAGNÓSTICO DE FALLAS Y SUSTITUCIÓN DE EQUIPO DAÑADO

- Ante cualquier reporte por parte del CLIENTE de alguna falla en alguno de los EQUIPOS debidamente registrado a través de la Mesa de Servicio de ho1a® y de conformidad con lo señalado en la Cobertura contratada por el CLIENTE para el reemplazo de partes y/o reparación del EQUIPO, se seguirá el siguiente procedimiento:
- ho1a® arreglará o reemplazará temporalmente el EQUIPO dañado por otro de idénticas características o en su caso, de características similares previa autorización del CLIENTE a título de préstamo, con la finalidad de garantizar al CLIENTE la operatividad para el fin de la compra del EQUIPO.
- Posteriormente se hará una evaluación completa del EQUIPO dañado para determinar el motivo de la falla.
- Del diagnóstico de la falla emitido y hecho del conocimiento al CLIENTE, podrán surgir las siguientes conclusiones:
 - a) Si resulta que la falla del EQUIPO se encuentra amparada dentro de la cobertura contratada por el CLIENTE de conformidad con lo establecido en el Anexo A del CONTRATO, el EQUIPO del CLIENTE deberá ser reparado por ho1a®, en cuyo caso el EQUIPO otorgado en préstamo temporal permanecerá durante todo el periodo que dure la reparación. Una vez reparado el EQUIPO que sufrió la falla, previa notificación por escrito, el CLIENTE deberá regresar a ho1a® el EQUIPO y/o la pieza prestada en las mismas condiciones que se le otorgó en préstamo dentro del término máximo de 10 (diez) días naturales a partir del mismo día en que se haya entregado el EQUIPO y/o pieza reparada propiedad del CLIENTE, en caso contrario, si no es devuelto dentro del plazo señalado o es devuelto en condiciones distintas a las que se prestó, el CLIENTE quedará obligado a pagar el precio del EQUIPO y/o la pieza prestada a ho1a® dentro de los 15 quince días naturales siguientes a la expedición de la factura correspondiente.
 - b) Si del diagnóstico de la falla emitido y hecho del conocimiento al CLIENTE resulta que la falla del EQUIPO fue provocada por alguno de los servicios no incluidos de conformidad con lo establecido en el Contrato, ho1a® procederá a facturar al CLIENTE el repuesto y servicio como costo adicional y deberá ser pagada por el CLIENTE dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que ho1a® le informe al CLIENTE por cualquier medio, el diagnóstico emitido; la falta de pago por parte del CLIENTE, generará intereses moratorios conforme a lo señalado en el contrato.
- Las fallas en los EQUIPOS no generarán una suspensión a los pagos por los EQUIPOS por parte del CLIENTE ni tendrá derecho a bonificación alguna.
- Para el caso de que el CLIENTE haya adquirido la póliza de soporte de fabricante denominada "SMARTnet", forzosamente deberá de gestionar el reemplazo de partes por medio de la mesa de ayuda de ho1a®, estando obligado a entregar a ho1a®, dentro de los 5 cinco días hábiles siguientes, la pieza o el EQUIPO que sea reemplazado, caso contrario, ho1a® facturará el costo de la pieza o el EQUIPO no devuelto, al precio que señale el fabricante, debiendo el CLIENTE pagar la factura correspondiente dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha de su emisión.

• IMPLEMENTACION DEL EQUIPO

ho1a®, mediante el personal asignado, llevará a cabo la implementación de los EQUIPOS adquiridos, en el horario, fechas y lugar señalado en el Anexo A.

- El CLIENTE podrá solicitar modificaciones en los días u horarios de implementación pactados, en cuyo caso, el CLIENTE deberá solicitar el cambio a ho1a®, quien evaluará la factibilidad de los cambios, los tiempos y el costo involucrado de los mismos, procediendo a entregar la cotización que en su caso resulte por dichas modificaciones, la cual deberá de ser cubierta por el CLIENTE para realizar dichas modificaciones, en caso de que no sean procedentes o no se acuerden ho1a® continuará conforme al plan original, ejecutándose los términos y condiciones del contrato.
- El CLIENTE acepta que por medio del RESPONSABLE DEL PROYECTO (según termino que se define más adelante) recibirá de manera formal la implementación y puesta en funcionamiento de los EQUIPOS dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha en que ho1a® le haga llegar el acta de cierre o acta de aceptación y efectuará el pago correspondiente que se haya pactado por concepto de implementación y puesta en funcionamiento de los EQUIPOS adquiridos de conformidad con lo señalado en el Anexo A, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes al envío del acta de cierre o acta de aceptación, previa entrega de la factura correspondiente.
- En caso de que transcurran los 05 (cinco) días posteriores a la emisión del Acta de cierre/entrega y el CLIENTE aún no la haya devuelto firmada a ho1a®, se entenderá que la aceptación ha sido tácita y se procederá como si el acta estuviera firmada de conformidad, emitiendo ho1a® la factura correspondiente.
- Una vez concluida la implementación de los EQUIPOS, el CLIENTE reconoce que respecto de las cuestiones técnicas a las que deben someterse los EQUIPOS instalados al ambiente productivo del CLIENTE, ho1a® podrá llevar a cabo si así lo considera, los ajustes operativos a los EQUIPOS que lo requieran, esto a fin de que se permita afinar la tecnología implementada y de esa manera obtener el funcionamiento solicitado, pudiendo ejecutarlos ho1a® en los tiempos previos o posteriores a la entrega formal de la implementación de los EQUIPOS.
- En caso de que ho1a® requiera ejecutar algún ajuste operativo, el CLIENTE se obliga a otorgar las facilidades y accesos necesarios al personal de ho1a® para que puedan realizarse las adecuaciones o ajustes correspondientes, manifestando el CLIENTE que ante la negativa u obstaculización de su parte para que ho1a® pueda realizar lo anterior, serán exclusivamente bajo su responsabilidad los incidentes que derivados de la falta de aplicación de los ajustes o adecuaciones operativos se llegaren a presentar, sin que pueda atribuirse responsabilidad a ho1a®.
- ho1a® no tendrá obligación de realizar ajuste o adecuación alguna sin contar previamente con un diagnostico respectivo, del cual se desprenderá si procede dicho ajuste o adecuación, los cuales se realizarán únicamente si forman parte de los alcances contratados (PCS y/o Alcance Técnico) y/o RFC y/o controles de cambios pactados entre las PARTES en el Anexo A, en el entendido de que si la petición de realizar ajustes se realiza por el CLIENTE una vez realizada la implementación, dichos ajustes generarán costos a cargo del CLIENTE, de conformidad con la cotización que ho1a® previamente le proporcione.
- Las PARTES acuerdan que ante una situación de inestabilidad en la tecnología implementada por causas ajenas a ho1a®, no será motivo para retener o retrasar los pagos que correspondan, sin perjuicio de lo anterior, ambas PARTES harán su mayor esfuerzo para corregir el incidente suscitado con la intención de que cese dicha situación

- Para llevar a cabo la prestación de los SERVICIOS, el CLIENTE se compromete a proveer por su cuenta, los siguientes elementos:
 - a) Espacio suficiente, condiciones ambientales favorables, energía eléctrica necesarios para el adecuado funcionamiento y protección del EQUIPO;
 - b) Permitir el acceso al personal autorizado de ho1a® al lugar en que se instalará el EQUIPO, dentro del horario pactado;
 - c) Proporcionar fuente de poder in-interrumpible (UPS) en caso de que ho1a® lo considere necesario para el funcionamiento del EQUIPO;
 - d) Proporcionar espacio de trabajo adecuado y condiciones apropiadas de trabajo: condiciones de salubridad, seguridad, luz eléctrica y servicios sanitarios;
 - e) Proporcionar un lugar seguro y protegido para el almacenamiento de herramientas, utensilios y EQUIPO de ho1a®, próximo al lugar donde se deba llevar a cabo la implementación del EQUIPO.

● TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Las PARTES acuerdan que el CLIENTE podrá contratar adicionalmente a ho1a® el servicio de Capacitación y/o de Transferencia de Conocimientos, con la finalidad de proporcionar y transmitir al personal asignado por el CLIENTE, la información necesaria para el adecuado uso y operación de la solución implementada, entendiéndose por:

- CAPACITACIÓN. Como la habilitación del usuario sobre una tecnología basados en la teoría de la funcionalidad del bien o de la solución, mediante un procedimiento planeado, organizado y con un objetivo definido;
- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS. Como la transmisión de la información adquirida por la práctica y uso de una herramienta durante la implementación del proyecto, generando experiencia sobre su manejo y operación.
- En caso de que el CLIENTE requiera del servicio antes referido ho1a® le proporcionará los costos y características del servicio a través de una cotización la cual aceptada por el CLIENTE formará parte Integral del Contrato.

APLICACIONES

El CLIENTE y ho1a® acuerdan expresamente que, para el caso de haber contratado alguna aplicación o licenciamiento (las aplicaciones) dentro del Anexo A, se atenderá a lo establecido en los incisos siguientes:

- PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. Ambas PARTES acuerdan que el plazo para la implementación de las aplicaciones contratadas por el CLIENTE, será el establecido en el Anexo A.
- MODIFICACIONES. Acuerdan las PARTES que si el CLIENTE requiriera modificaciones o cambios en el alcance acordado previamente, podrá solicitar a ho1a® la revisión de su solicitud de cambios, de manera escrita y con por lo menos 15 días naturales previos a la fecha en que requiera la modificación, en consecuencia ho1a® evaluará el requerimiento y notificará al CLIENTE del impacto de llevarlos a cabo en cuanto a tiempos y costo adicionales, cuya forma de pago deberá ser pactada de común acuerdo previamente a la realización de cualquier acción distinta a la previamente acordada.
- ATRASO DEL CLIENTE. Las PARTES manifiestan que para el caso de atraso por causas imputables al CLIENTE, en los tiempos establecidos para llevar a cabo el desarrollo y/o entrega de las aplicaciones contratadas, ho1a® otorgará un plazo máximo de 60 (sesenta) días naturales para que el CLIENTE esté en aptitud de permitirle continuar con los trabajos de implementación, manteniendo el costo acordado así como las condiciones iniciales del proyecto, para lo cual, el CLIENTE deberá de notificar de manera escrita y con por lo menos 15 días naturales de anticipación a la fecha en que requiera la reintegración de ho1a® al proyecto. Si el atraso por causas imputables al CLIENTE permaneciera por un periodo mayor a los 60 (sesenta) días naturales que se establecen en el párrafo anterior, el costo por la prestación de los servicios de desarrollo de aplicaciones podrá tener variaciones y/o incrementos, mismos que el CLIENTE desde este momento se obliga a pagar de manera puntual en el momento en que le sean requeridos por ho1a® mediante la factura correspondiente.
- SOPORTE DE APLICACIONES. El CLIENTE deberá permitir a personal calificado de ho1a® cuando así se lo requiera, el acceso remoto a sus sistemas y EQUIPOS con la finalidad de proporcionar los servicios de soporte y mantenimiento de las aplicaciones contratadas, así como la de garantizar el tiempo de respuesta que se establece para la atención de incidentes y requerimientos en el (los) anexo(s) del presente CONTRATO, los cuales firmados por ambas PARTES forman parte integral del mismo.
- SERVICIOS ADICIONALES. Las PARTES acuerdan que para el caso de que el CLIENTE no cuente con el servicio de soporte para las aplicaciones contratadas y requiriera de la prestación de este servicio, ho1a® podrá prestarlo bajo el esquema “pago por evento”, es decir, atendiendo el requerimiento por separado, de acuerdo a las tarifas vigentes y a la disponibilidad del personal de ho1a® que pueda llevarlo a cabo.

Asimismo, acuerdan que el compromiso de entrega del servicio adicional requerido será acordado previamente entre ho1a® y el CLIENTE por cada uno de los eventos para los cuales se contrate el servicio.

GENERALIDADES

- RESPONSABLES DEL PROYECTO. Cada una de las PARTES nombrará dentro del Contrato a un representante técnico a quienes en lo sucesivo se les denominará individual o conjuntamente como RESPONSABLE DEL PROYECTO, quien tomará las decisiones relativas a la realización y/o ejecución de los trabajos que se requieran para la entrega de los EQUIPOS y/o la prestación de los SERVICIOS y/o las Aplicaciones. Asimismo, tendrá facultades para recibir y firmar cualquier documento que se requiera previo, durante y después de la prestación de los SERVICIOS contratados, los controles de cambio requeridos, las minutas, protocolos de pruebas y cualquier otra documentación y/o notificación dirigida al CLIENTE, así como la carta de entrega del EQUIPO y la carta/acta de aceptación del proyecto y/o cualquier otro tipo de documentos semejantes que ho1a® requiera que sean firmados por el CLIENTE durante la prestación de los SERVICIOS, por lo que una vez recibidos por el RESPONSABLE DEL PROYECTO, se entenderán recibidos por el representante legal del CLIENTE para todos los efectos a los que haya lugar.

- Las PARTES acuerdan que en caso de que, durante la prestación de los SERVICIOS contratados, alguna de las PARTES sustituya a su RESPONSABLE DEL PROYECTO, deberá notificar expresamente a la otra PARTE dentro de los 3 (tres) días siguientes a la sustitución.
- El CLIENTE, deberá de cumplir con las condiciones físicas y ambientales necesarias y adecuadas para la óptima operación y funcionamiento de los EQUIPOS manteniendo la seguridad y precauciones requeridas respecto del uso que personal a su cargo haga de los EQUIPOS.
- Para el desarrollo de las funciones de los EQUIPOS que se establecen en el CONTRATO, ho1a® utilizará una infraestructura propia proporcionando al personal calificado y capacitado, quienes realizarán las actividades consignadas en el Anexo del CONTRATO comprometiéndose adicionalmente a proporcionar la supervisión y control de calidad de los servicios que se obliga a realizar a favor del CLIENTE, para que se lleve a cabo el debido cumplimiento de sus obligaciones consignadas en este instrumento.
- El CLIENTE acepta desde este momento que ho1a® puede utilizar su logotipo y/o marca comercial para fines de referencia en los medios digitales que utilice, sin que lo anterior suponga una violación a los derechos de propiedad intelectual del CLIENTE.
- El presente documento formará parte Integral del Contrato de Compraventa y de Prestación de Servicios (el Contrato) celebrado entre las Partes.
- Cualquier cambio o actualización a los presentes términos y condiciones técnicos y operativos será informado al CLIENTE por ho1a® al correo electrónico para notificaciones señalado en el Contrato.