



Valencia, _____ de _____ del 2.017

Sres. _____

Atención: _____

Tengo la oportunidad de dirigirme a usted en la ocasión de hacerle llegar por escrito los acuerdos que regirán la venta, implantación y soporte de nuestras soluciones eFactory ERP las cuales enumero a continuación:

1. Acuerdos de Ventas/Administración

- a. Factory Soft Venezuela puso a disposición del cliente una demostración online del producto por un lapso mínimo de 30 días para que este vea de manera clara y puntual todas las funcionalidades de todos los módulos (Inventarios, ventas y cuentas por cobrar, compras y cuentas por pagar, tesorería, sistema, nómina y RRHH, Contabilidad y Activos Fijos) de esta forma se deja establecido que hace y que no hace la solución. El cliente puede solicitar una extensión de la demostración del producto los días o semanas que considere necesario para terminar de probar y validar el alcance funcional de todas las soluciones.
- b. Para los clientes fuera de la ciudad de Valencia deberán pagar los fletes por conceptos de envíos de facturas, respaldos y cualquier otro documento; los clientes presentes en la ciudad de Valencia podrán retirar dichas documentaciones en nuestras oficinas. Factory Soft enviara la factura de servicios y suscripciones mensuales escaneada al cliente, este tendrá hasta 6 meses para retirar por nuestras oficinas el físico de las mismas.
- c. Factory Soft ofrece a sus clientes un paquete inicial de horas de consultoría estimada para arrancar las actividades de implantación, la cantidad de horas totales reales estará



Acuerdos de Venta, Implantación y Soporte

determinada por la cantidad y complejidad de requerimientos, procesos, reportes y formatos identificados y levantados durante el proceso de implantación de las diferentes soluciones. Todos los paquetes de horas tendrán una vigencia de 3 meses para su ejecución y consumo a partir de la fecha del pago, pasado este tiempo Factory Soft indexara el costo de la hora actualizada procediendo a emitir una nueva propuesta de horas restándose el saldo en horas no consumidas del paquete vencido.

- d. Administración durante el arranque de la implantación hará llegar un paquete inicial de horas al cliente, antes de consumirse ese paquete inicial administración enviara estados de cuenta con el avance de la ejecución y todo el detalle de los servicios, si es necesario debido a que falten actividades por ejecutar de la implantación o soporte administración enviara un nuevo paquete o los que sean necesarios para poder ejecutar las futuras actividades por parte de los analistas o desarrolladores.
- e. El inicio de la facturación de la suscripción del cliente será el día que le sean enviados vía correo electrónico o telefónicamente sus credenciales y contraseñas para ingresar al sistema eFactory (Modalidad de Suscripción en los servidores de Factory Soft y servidores del cliente).
- f. Para los clientes bajo la modalidad de suscripción mensual en la plataforma de Factory Soft la cantidad de usuarios facturados se calcula multiplicando la los usuarios por la cantidad de empresas, ejemplo:
 - i. 1 Usuario y 1 Empresa = 1 Usuario
 - ii. 2 Usuarios y 1 Empresa = 2 usuarios
 - iii. 1 Usuario y 2 Empresas = 2 Usuarios
 - iv. 2 Usuarios y 2 Empresas = 4 Usuarios

2. Acuerdos de Implantación

- a. Durante todo el proceso de implantación el cliente debe disponer de un equipo de computación con acceso a una impresora y acceso a internet por cada uno de nuestros



Acuerdos de Venta, Implantación y Soporte

implantadores y consultores de forma que estos ejecuten las actividades técnicas y funcionales de la manera más efectiva.

- b. Todas las actividades durante el proceso de la implantaciones de las soluciones eFactory se facturaran en horas y en fracciones de 15 minutos (15 minutos = 0.25 horas, 30 minutos= 0.50 horas, 45 minutos= 0.75 horas y 60 minutos = 1 hora)
- c. Todos los desarrollos adicionales y complementos deberán ser cancelados por el cliente antes de iniciar el desarrollo de los mismos.
- d. Los viáticos por concepto de implantación y soporte fuera de la ciudad de Valencia corren por cuenta del cliente (Traslado, alojamiento, alimentación, etc.)
- e. La única información que Factory Soft recomienda migrar del sistema anterior son: Clientes, Proveedores, Artículos y trabajadores así como sus tablas relacionadas si estas existen en el sistema anterior, no se migraran documentos de ningún sistema anterior; la actividad de migrar esos registros será pagada por el cliente con un paquete de horas global o puntual para ejecutar dichas actividades en la base de datos. La cantidad de horas para migrar esta información estará determinada por la cantidad y calidad de los datos de los registros en el sistema anterior.

3. Acuerdos de Soporte

- a. El horario de atención de llamadas por soporte son de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 1:00 a 5:00.
- b. Los clientes que adquieran las soluciones de Factory Soft bajo la modalidad de onpremise (instaladas localmente) deberán tener actualizadas las soluciones de eFactory mediante el servicio de actualizaciones mensuales de manera que se puedan ejecutar cambios internos en los componentes sin problemas de compatibilidad.
- c. Los clientes bajo la modalidad por suscripción en la nube de Factory Soft pueden solicitar un respaldo de sus datos en cualquier momento, Factory Soft facturara una hora si el mismo es enviado vía electrónica y 2 horas de servicio técnico si es enviado en CD o DVD.



Acuerdos de Venta, Implantación y Soporte

- d. Las horas de soporte tendrán una vigencia de 45 días hábiles después de su cancelación, una vez pasado este periodo Factory Soft emitirá una nota de crédito por el monto en horas no ejecutado para ser abonado a la próxima propuesta de horas.
- e. Todas las llamadas telefónicas y correos electrónicos con requerimientos recibidos del cliente durante el proceso de implantación y soporte serán facturadas en las relaciones de servicio que registran los analistas y desarrolladores, estas se reflejarán en fracciones de 15 minutos (0.25 horas).
- f. Los clientes que tengan instalado eFactory bajo la modalidad onpremise o suscripción en sus servidores son completamente responsables por los respaldos, antivirus, actualizaciones, administración y demás tareas de mantenimientos del hardware y software donde esté instalado eFactory.

Sin más a que hacer referencia por el momento, quedamos a sus gratas órdenes.

Atentamente,

José Paredes
Servicio al Cliente
CI: 10.398.921
jfparedes@factorysoft.com.ve
Oficina 0241-821.30.01



Factory Soft Venezuela, C.A.

Acuerdos de Venta, Implantación y Soporte

Firma:

Nombres y Apellidos:

Departamento:

C.I.:

Correo electrónico:

Sello Húmedo