



## CONDICIONES

*Validez a partir del 1 de septiembre de 2018*

Las presentes Condiciones para el uso del Sistema de Soporte Help NET (en lo sucesivo las “CONDICIONES”) por la Licencia de Uso (en lo sucesivo la “LICENCIA”) se celebran entre Mario Alberto Chávez González, (en lo sucesivo “eSYNTAX”) y usted (en lo sucesivo el “CLIENTE”).

El hecho de que eSYNTAX instale en el servidor de hospedaje del CLIENTE el Sistema de Soporte Help NET (en lo sucesivo el “SISTEMA”), éste queda incondicionalmente vinculado a los términos establecidos en las CONDICIONES y se entiende que el CLIENTE ha leído y está de acuerdo totalmente con sus términos.

eSYNTAX se reserva el derecho de revisar los términos de las presentes CONDICIONES en cualquier momento sin dar aviso directo al CLIENTE. Se entiende que el CLIENTE que tenga instalado en su servidor de hospedaje el SISTEMA, revisará este documento periódicamente para cualquier cambio, el cual se encuentra ubicado en la siguiente ruta del sitio web de eSYNTAX:

[www.esyntax.com.mx/es/recursos/help-net-condiciones.pdf](http://www.esyntax.com.mx/es/recursos/help-net-condiciones.pdf)

## DEFINICIONES

1. El SISTEMA. Interfaz que permite proveer, a través de Internet, el servicio de Soporte a Clientes. El SISTEMA está desarrollado a través de los siguientes lenguajes:
  - Lenguaje de marcación de hipertexto (html por sus siglas en inglés).
  - Hojas de estilo en cascada (css por sus siglas en inglés).
  - JavaScript (js por sus siglas en inglés).
  - Preprocesador de hipertexto (php por sus siglas en inglés).

Asimismo, cuenta con gestión de bases de datos relacional (mysql por sus siglas en inglés) donde se almacena toda la información del SISTEMA.

El SISTEMA se parametriza en:

- **Idiomas a manejar.**  
Los idiomas por defecto son español e inglés. Asimismo, puede definir si sólo desea un idioma y cuál. En este último caso, si en el futuro deseara integrar el otro idioma, eSYNTAX lo parametrizará de forma inmediata. pero todo el SISTEMA en ese momento debe ser configurado en sus funciones por el CLIENTE

en el idioma nuevo. De no hacerlo de forma correctamente, el SISTEMA presentará inconsistencias en el nuevo idioma y ello sería responsabilidad única del CLIENTE.

- **Idioma por defecto.** Idioma en el que se desea recibir a los usuarios cada vez que accedan al SISTEMA.
  - **Dirección de Internet.** Ruta específica donde se localiza el SISTEMA y que se utiliza a lo largo del SISTEMA, especialmente cuando se envían notificaciones a correos donde se incluye el vínculo a ella.
  - **Correo electrónico de envío.** Identificativo de la fuente de cada envío de correo y debe ser bajo el nombre de dominio del sitio web del CLIENTE y existir configurado en su servidor.
  - **Nombre de la empresa del CLIENTE.** Identifica a la empresa en distintos lugares del SISTEMA.
  - **Datos de la empresa.** Dirección física y teléfonos del CLIENTE.
  - **Correos para notificación.** El o los correo(s) electrónico(s) del CLIENTE al o los que se enviarán notificaciones cada vez que los clientes del CLIENTE abren, contestan, cierran o reabren una solicitud de soporte. El CLIENTE registra y administra en el SISTEMA los correos de sus clientes.
  - **Peso de archivos a cargar.** Mega Bytes máximo permitido por el SISTEMA en los archivos a cargar como adjuntos en los mensajes en las solicitudes de soporte.
  - **Tiempo para consultar cambios en solicitudes de soporte.** Intervalo de tiempo, en segundos, que el SISTEMA usa para consultar la base de datos e identificar si hay nuevas solicitudes de soporte o contestaciones a solicitudes.
  - **Solicitudes resueltas de soporte a mostrar.** Meses de solicitud de soporte que se muestran en el SISTEMA. Sólo aplica para el panel de control de los clientes del CLIENTE. El SISTEMA lo indica en color rojo bajo el siguiente mensaje: *“El sistema sólo muestra el historial de “x” meses de tickets resueltos que tuvieron actividad en ese tiempo”.*
  - **Logotipo del CLIENTE.** Ubicado debajo de la imagen del logotipo del SISTEMA tanto en la portada como sus interiores.
  - **Colores corporativos del CLIENTE.** Textos, campos de formularios y fondos. La tipografía puede definirse a partir de las siguientes opciones: Arial, Curier, Geneva, Georga, Helvética, Times Roman y Verdana.
2. **Licencia.** Derecho que permite al CLIENTE hacer uso del SISTEMA en su servidor en una interacción entre su personal de soporte a clientes y sus clientes.
  3. **Administración.** Servicio opcional que **eSYNTAX** provee por el respaldo diario de la base de datos y archivos cargados en los mensajes de solicitudes de soporte del SISTEMA (en lo sucesivo la “ADMINISTRACIÓN”).
  4. **Site-LAB.** Espacio en el servidor de **eSYNTAX** donde mantiene un SISTEMA totalmente funcional con propósitos de capacitación, para que los usuarios de soporte a clientes del CLIENTE puedan ser entrenados en el uso del sistema en tiempo real.

## REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Para que el SISTEMA pueda funcionar en el servidor del CLIENTE, es necesario que cuente con “php” versión 5.0 ó mayor, base de datos “mysql” y acceso a modificar directrices de “php.ini”, “.htaccess” y “MIME types”. El SISTEMA permite el cargado de cualquier tipo de archivo siempre que este listado en los “MIME Types System”.

## DECLARACIONES

1. Declara el CLIENTE que está celebrando el presente acuerdo legal en nombre de una empresa u otra entidad legal, porque tiene la autoridad para obligar a dicha entidad a las CONDICIONES, en cuyo caso el término "CLIENTE" se refiere a dicha entidad. (**eSYNTAX** y el Cliente pueden ser referidos individualmente como una "PARTE" y colectivamente como las "PARTES").
2. Declara el CLIENTE que es de su interés tener acceso a la LICENCIA del SISTEMA para proveer soporte a sus clientes desde el servidor donde hospeda su sitio web.
3. Declara **eSYNTAX**, representada por **Mario Alberto Chávez González**, que es una persona física con RFC. **CAGM-620604-CX4**.
4. Declara **eSYNTAX** que es el propietario intelectual, creador, desarrollador del SISTEMA y está protegido por la Leyes de la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor. Los derechos que no le sean otorgados en las presentes CONDICIONES, están reservados.
5. Declara **eSYNTAX** que tiene los conocimientos indispensables para crear, desarrollar e instalar el SISTEMA y para labores de su ADMINISTRACIÓN.

## CLÁUSULAS

1. **De la LICENCIA**
  - 1.1. Se tiene acceso a ella a través del pago de una cuota mensual. Para detalles sobre el monto de la LICENCIA, consulte la “Estructura de Precios”.
  - 1.2. El pago mensual es por anticipado, realizándolo a más tardar el séptimo día natural posterior a la emisión del recibo correspondiente el primer día natural de cada mes.
  - 1.3. Es válida en tanto el CLIENTE realice el pago de la cuota mensual.
  - 1.4. Es por usuarios ilimitados del CLIENTE y sus clientes, es decir, que la cuota mensual ampara el número de usuarios que el CLIENTE requiera; sin restricciones.
  - 1.5. Da derecho a:
    - a) que **eSYNTAX** instale el SISTEMA en el servidor donde el CLIENTE hospeda su sitio web y personalice el SISTEMA de acuerdo con lo expresado en el punto 1 de las DEFINICIONES en la sección “El SISTEMA se parametriza en”,

- b) que **eSYNTAX** capacite a los usuarios del CLIENTE que proveerán soporte, mas no a sus clientes. La capacitación es ilimitada, sin cargo adicional a la cuota por la LICENCIA, vía telefónica y en la interfaz del SISTEMA que **eSYNTAX** mantiene en su Site-LAB para tales efectos,
  - c) que el CLIENTE configure todas las funciones del sistema en español y/o inglés y utilizar el SISTEMA para proveer soporte a sus clientes y
  - d) que el CLIENTE utilice el SISTEMA únicamente para proveer soporte a sus clientes.
- 1.6. No existe un plazo forzoso para tener acceso a la LICENCIA. En tanto se siga pagando la cuota mensual se tendrá derecho a ella.
- 1.7. Si el CLIENTE no desea seguir con la LICENCIA, sólo la deja de pagar y avisa de ello a **eSYNTAX** (antes de que emita el siguiente recibo correspondiente) para que realice la desinstalación del SISTEMA del servidor de hospedaje del CLIENTE. **eSYNTAX** dejara en éste la base de datos y archivos cargados en el intercambio de mensajes de las solicitudes de soporte, ya que pertenecen al CLIENTE. Los archivos quedarán en el folder "converted", ubicado en la siguiente ruta en el servidor:

*/helpnet/resources/support\_files/converted*

- 1.8. Si el CLIENTE deja de pagar la LICENCIA y no avisa a **eSYNTAX** que no desea continuar con ella, el SISTEMA se bloqueará automáticamente el octavo día natural posterior al primer día del mes y no permitirá el acceso. Si llegado el décimo día el CLIENTE no realiza el pago, el SISTEMA se desinstalará automáticamente asimismo, dejando en el servidor de hospedaje del CLIENTE la base de datos y archivos cargados en el intercambio de mensajes de las solicitudes de soporte, ya que pertenecen al CLIENTE. Los archivos quedarán en el folder "converted", ubicado en la siguiente ruta en el servidor:

*/helpnet/resources/support\_files/converted*

- 1.9. No existe reembolso algún, una vez que el CLIENTE ha realizado el pago de una cuota mensual.

## 2. De la ADMINISTRACIÓN

- 2.1. Servicio adicional, que no forma parte de los derechos de la LICENCIA, debe ser solicitada por el CLIENTE y pagar una cuota mensual adicional a la de la LICENCIA. Para detalles sobre el monto y términos de la ADMINISTRACIÓN, consulte la "Estructura de Precios".
- 2.2. El pago mensual es por anticipado, realizándolo a más tardar el séptimo día natural posterior a la emisión del recibo correspondiente el primer día natural de cada mes.
- 2.3. Los Megabyte base para definir la cuota mensual del recibo por Administración se extraerán de la base de datos respaldada en formato de texto .txt y del espacio utilizado en el folder "converted" del día previo a la generación del recibo. El folder "converted" está ubicado en la siguiente ruta:

*/helpnet/resources/support\_files/converted*

A partir de lo anterior la cuota mensual:

- a) incrementará a partir de que cualquiera de ellos exceda los rangos de Megabyte expresados en la “Estructura de Precios” o
- b) bajará a partir de que ambos disminuyan los rangos de Megabyte expresados en la “Estructura de Precios”.

2.4. Es válida en tanto el CLIENTE realice el pago de la cuota mensual.

2.5. Da derecho a que **eSYNTAX**:

- a) respalde diariamente la base de datos y archivos cargados en los mensajes de solicitudes de soporte del SISTEMA,
- b) resguarde los respaldos en su servidor y
- c) restaure el SISTEMA en caso de haber existido problemas con el servidor del CLIENTE que implicaran pérdida de información y/o archivos cargados. La restauración sería a partir del último respaldo realizado a las 00:00 horas del día, lo que implica que toda actividad en el SISTEMA desde esa hora y hasta el momento de la restauración no sería restaurada debido a que no se habría respaldado.

2.6. El servicio no implica ningún tipo de actividad relacionada con el sitio web del CLIENTE y su base de datos.

2.7. No existe un plazo forzoso para contar con la ADMINISTRACIÓN. En tanto se siga pagando la cuota mensual se tendrá derecho a ella.

2.8. Si el CLIENTE no desea seguir con la ADMINISTRACIÓN, sólo la deja de pagar y avisa de ello a **eSYNTAX** (antes de que emita el siguiente recibo correspondiente).

2.9. No existe reembolso algún, una vez que el CLIENTE ha realizado el pago de una cuota mensual.

### 3. Generales

3.1. El CLIENTE debe otorgar a **eSYNTAX** acceso al panel de control del servidor donde hospeda su sitio web para crear la base de datos y realizar las configuraciones y pruebas necesarias que permitan el desempeño óptimo del SISTEMA. Asimismo, debe permitir acceso, vía Protocolo de Transferencia de Ficheros (FTP por sus siglas en inglés) y a los folders donde se ubican los archivos que conforman su sitio web para que **eSYNTAX** cargue el folder “*helpnet*” donde se encuentran todos los archivos del SISTEMA.

3.2. En caso de que el SISTEMA no pueda ser instalado en el servidor de hospedaje del CLIENTE o no se ejecute de forma óptima por sus características, configuraciones generales, ambiente, “*php.ini*”, “*htaccess*”, “*MIME types*” y versiones de “*php*” y “*mysql*”, la LICENCIA no será otorgada al CLIENTE y no será responsabilidad de **eSYNTAX**.

- 3.3. En caso de que el servidor de hospedaje del CLIENTE donde se encuentre instalado el SISTEMA cambie sus características, configuraciones generales, ambiente y versiones afectando el desempeño del SISTEMA, parcial o totalmente, no será responsabilidad de **eSYNTAX**. Este último verificaría, sin costo, la posible razón y en caso de que la solución este fuera de sus manos, desinstalará el SISTEMA del servidor y cancelará la LICENCIA, sin que ello implique una respuesta legal por parte del CLIENTE y dejará en él la base de datos y archivos cargados en el intercambio de mensajes de las solicitudes de soporte, ya que pertenecen al CLIENTE. Los archivos quedarán en el folder “*converted*”, ubicado en la siguiente ruta en el servidor:

*/helpnet/resources/support\_files/converted*

- 3.4. El SISTEMA se ajusta de forma responsiva a la resolución y orientación de la mayoría de los dispositivos fijos o móviles Windows, IOS y Android. Sin embargo, se presentarán casos donde el ajuste no sea lo esperado debido a la gran variedad de marcas, resoluciones y tamaños de pantalla y ello no implica responsabilidad para **eSYNTAX**.
- 3.5. Si el CLIENTE deseara ubicar un vínculo en su sitio web que al hacer clic en él dirigiera a sus visitantes al SISTEMA, será su responsabilidad y deberá llevarlo a cabo la empresa que lo desarrolló o administra. En caso de que el CLIENTE deseará que **eSYNTAX** realizará tal acción, éste último revisará las implicaciones, emitirá una cotización para su integración y, de ser aprobada, llevará a cabo la integración del vínculo.
- 3.6. Si **eSYNTAX** desarrollara ajustes y/o actualizaciones y/o nuevas funcionalidades al SISTEMA que mejoren su desempeño, éstas se integrarán al SISTEMA instalado en el servidor de hospedaje del CLIENTE sin costo adicional a sus cuotas mensuales en tanto la LICENCIA siga vigente. Sin embargo, **eSYNTAX** no está obligado a desarrollarlas.
- 3.7. **eSYNTAX** se reserva el derecho a revocar la LICENCIA y ADMINSTRACIÓN en el momento que lo considere y por las razones que convengan a sus intereses sin que ello implique una respuesta legal por parte del CLIENTE.
- 3.8. El CLIENTE acepta indemnizar a **eSYNTAX** y mantenerle ajeno a cualesquiera perjuicios o responsabilidades derivados del uso del SISTEMA en formas distintas a las autorizadas expresamente por la LICENCIA.
- 3.9. Si alguna estipulación de las presentes CONDICIONES careciese de validez o resultara no ejecutable según el derecho aplicable, dicha estipulación no tendrá efecto, pero solamente en la medida de tal falta de validez y no afectará a ninguna otra estipulación de las presentes CONDICIONES.
- 3.10. Las presentes CONDICIONES están determinadas por las leyes aplicables y los tribunales competentes del Estado de México. El CLIENTE acepta no impugnar la jurisdicción personal que le corresponda por razón de su domicilio. No obstante, esto no impedirá a **eSYNTAX** ejercer el derecho a resolver cualquier litigio en otra jurisdicción competente.

Si desea adquirir derechos adicionales o tiene alguna duda respecto de las presentes CONDICIONES, contáctenos vía correo electrónico: [info@esyntax.com.mx](mailto:info@esyntax.com.mx) y con gusto le atenderemos.