

Definiciones.

Para efectos de lo dispuesto en este documento, los términos que a continuación se mencionan, tendrán las acepciones siguientes:

Sistema e-Optics. El sistema de Administración para Ópticas **e-Optics** que proporciona “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**” se ha creado con el propósito de proveer una herramienta para la administración de las funciones de cada una de las sucursales de “**EL CLIENTE**”:

e-Optics cuenta con los módulos necesarios para la administración y control de las principales funciones de una óptica:

- **Control de inventarios.**
- **Compras a proveedores.**
- **Consultas a pacientes.**
- **Mostrador.**
- **Caja.**
- **Órdenes de trabajo.**
- **Convenios con empresas.**
- **Reportes.**

e-Optics Online: Servicio que permite a “**EL CLIENTE**” acceder a través de internet en una dirección segura y que en conjunto con su nombre de usuario y su clave de acceso (mismas que serán proporcionadas por “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**”) le permite utilizar diversas funciones del sistema de administración para ópticas **e-Optics**.

e-Optics Licencia: Se refiere a la adquisición de una licencia de uso vitalicia del sistema e-Optics. En esta el sistema se instala en un equipo del cliente el cual fungirá como servidor y le permitirá utilizar las diversas funciones administrativas del sistema.

Hosting: Consiste en el servicio de hospedaje del sistema y base de datos del cliente en los servidores contratados por “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACIÓN SA DE CV**” en Microsoft Azure.

Soporte técnico: Servicio que proporciona asistencia para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios mientras hacen uso del sistema de administración, lo anterior por medio del sitio de cliente al cual tendrán acceso desde el sistema contratado (e-Optics online)

Explorador web comercial. Cualquiera de las herramientas de navegación en internet proporcionada por las empresas más conocidas en el rubro. Incluye Chrome, Edge, Firefox, Safari. Siempre será recomendable contar con la versión más reciente del navegador de su preferencia.

Sucursales. Entiéndase como cualquier ubicación física donde el sistema va a ser utilizado para las realizar las principales funciones operativas del sistema, ya sea consultas, ventas, cobros de caja, etc.

Contraprestación. Corresponde al pago que deberá hacer el cliente por el permiso de uso del sistema e-Optics en cualquiera de sus opciones.

Actualizaciones. Son todas aquellas nuevas implementaciones o funcionalidades que se aplican en el sistema con el fin de incrementar las capacidades del sistema y abarcar en mayor medida las necesidades de los clientes y usuarios del sistema.

Microsoft Azure. Se refiere a los servicios infraestructura en la nube contratados a nombre “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**” con la empresa **Microsoft**. Los servicios contratados, tales como servidores, bases de datos SQL Server, etc. son los requeridos para brindar a “**EL CLIENTE**” el servicio de base de datos y publicación del sistema e-Optics según las políticas de seguridad y disponibilidad determinadas por Microsoft Azure, proveedor líder a nivel mundial de servicios en la nube.

Mecánica de operación de los servicios de e-Optics Online.

- **e-Optics Online** consiste en el permiso de uso del sistema por medio de una conexión a internet y algún **explorador web comercial**. La contraprestación por el uso del sistema se establece por la cantidad de **sucursales** que operarán con el mismo.
- “**EI SERVICIO**” incluye la configuración del sistema e-Optics y resguardo de la base de datos para “**EL CLIENTE**” en los servidores de **Azure** propios de “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**”. La protección, seguridad y plan de respaldos de la base de datos del cliente está determinada con los estándares del servicio de **SQL Server** que proporciona **Microsoft Azure**.
- “**EI SERVICIO**” NO incluye el desarrollo personalizado de nuevas funcionalidades. Las implementaciones personalizadas, se cotizan de forma independiente al costo de la renta del software y se determinan en función del tiempo y esfuerzo que se requerirá por parte del área de tecnología y diseño.
- “**EI SERVICIO**” y costo mensual o anual de e-Optics online NO incluye:
 - El desarrollo de funcionalidades personalizadas.
 - Borrado de base de datos parcial o total.
 - Captura o carga de información.
 - Reconfiguración de etiquetas.
 - Capacitaciones en sitio.
 - Capacitaciones remotas.
 - Configuración de equipos externos (impresoras, lectores de código de barras, entre otros)
 - Respaldos de base de datos mensuales.
 - Conexiones a la base de datos por ningún medio externo y de terceros.

- **“EI SERVICIO” y costo mensual o anual de e-Optics online NO incluye:**
 - El desarrollo de funcionalidades personalizadas.
 - Borrado de base de datos parcial o total.
 - Captura o carga de información.
 - Reconfiguración de etiquetas.
 - Capacitaciones en sitio.
 - Capacitaciones remotas.
 - Configuración de equipos externos (impresoras, lectores de código de barras, entre otros)
 - Respaldos de base de datos mensuales.
 - Conexiones a la base de datos por ningún medio externo y de terceros.
 - Desarrollos de APIS a sistemas externos o de terceros.

- **“EI SERVICIO” NO incluye acceso a las bases de datos.**

- La información alojada en el servidor del **Microsoft Azure** a raíz de la contratación del **“EI SERVICIO”** es propiedad de **“EL CLIENTE”**. **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** solamente será la encargada de resguardar dicha información.

- Si lo requiere, **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** entregará al **“CLIENTE”** un respaldo de su información sin costo cada 6 meses, en caso de solicitarlo con mayor frecuencia, cada respaldo adicional tendrá un costo de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud.

- **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se obliga a gestionar la aplicación de controles necesarios para garantizar la privacidad de la información que se encuentra alojada en los servidores de **Microsoft Azure** propios de **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”**

- Por medio de las opciones de configuración del sistema **“EL CLIENTE”** podrá seleccionar a las personas que tendrán acceso al mismo de acuerdo con las necesidades del negocio. **“EL CLIENTE”** asume la responsabilidad respecto a las personas que tendrán acceso y la información que cada uno podrá consultar.

- Todas las **actualizaciones** que se realicen en el sistema **e-Optics** se implementarán de forma automática en las instancias de **e-Optics Online** contratadas sin necesidad de solicitar las mismas ni realizar ningún pago adicional.

- Se incluye el servicio de **soporte técnico básico** para el cliente sin costo adicional. Consiste en la atención de un técnico especializado por medio de tickets desde el sitio de clientes contando con un tiempo de respuesta máximo de 48 a 72 horas hábiles. El tiempo de solución dependerá de la complejidad del problema reportado. Dependiendo de la solicitud o problema el personal de **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** evaluará y de ser necesario establecerá comunicación ya sea vía telefónica o teleconferencia según se requiera.

- Capacitaciones personalizadas vía remota con duración de 45 minutos impartidas por los especialistas de **e-Optics**, con un costo adicional por evento de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud + IVA. Fechas y horarios sujetos a disponibilidad. Una vez agendada **"EL CLIENTE"** contarán con 5 minutos para su ingreso a sala, de no presentarse se dará por cancelada y no se realizará ningún cambio o devolución.
- Configuración o reconfiguración de etiquetas en el sistema e-Optics, con un costo adicional por evento de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud + IVA. Fechas y horarios sujetos a disponibilidad. Consiste en la atención de un técnico especializado por medio únicamente de la plataforma de AnyDesk.
- **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"** se compromete a poner a disposición de **"EL CLIENTE"** los manuales, documentación y demás herramientas existentes para el correcto uso del sistema.
- **"EL CLIENTE"** podrá en cualquier momento dejar de utilizar **"EI SERVICIO"**, y se obliga a notificar con 30 días de anticipación y por escrito a **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"** dicha decisión. De no enviar su solicitud de cancelación de acuerdo con lo anterior, **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"** le notificará al cliente el saldo pendiente de pago, así como las mensualidades correspondientes que se adeudan. De no recibir respuesta por parte del **"CLIENTE"** en los treinta días posteriores al envío de la notificación, **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"** procederá al borrador definitivo de la base de datos de los servidores sin opción a que esta sea recuperada.
- Al concluir la prestación de **"EI SERVICIO"**, **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"** se compromete a entregar a **"EL CLIENTE"** la información tratada durante el plazo de uso, toda vez que no se cuente con ningún saldo pendiente de pago e informará a **"EL CLIENTE"** la eliminación del servidor y de los dispositivos de respaldo de **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"**, para ello deberá de contar con autorización por escrito de **"EL CLIENTE"**, en caso de que **"EL CLIENTE"** no dé respuesta en un plazo de treinta días, se entenderá su consentimiento tácito para la eliminación de sus datos.
- La **contraprestación** por el uso del servicio de e-Optics Online podrá ser de forma mensual, o anual, de acuerdo con el plan que el cliente elija. Una vez acreditado el pago por contratación **"EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV"** deberá entregar los datos de acceso al cliente en un plazo no mayor a 48 horas.
- Queda expresamente pactado por las partes que **"EL SERVICIO"** solo estará activo y en pleno funcionamiento, siempre y cuando **"EL CLIENTE"**, haya pagado la totalidad del monto por la adquisición de **"EL SERVICIO"** o bien se encuentre al corriente con sus pagos mensuales por **"EL CLIENTE"**.

Mecánica de operación de los servicios de e-Optics Licencia.

- Esta opción de compra del sistema **e-Optics** consiste en la adquisición de la licencia de uso del software para forma permanente.
- El sistema se instala en la computadora o servidor que el cliente determine. El uso del sistema podrá ser para uso desde el mismo equipo o con acceso desde otros computadores o dispositivos. La posibilidad de uso con diferentes accesos dependerá de la configuración e infraestructura de red con que cuente el cliente. **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** deberá comentar al cliente los requerimientos de software e infraestructura para su uso.
- Al momento de la adquisición y dada la naturaleza del software **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se compromete a apoyar en la instalación de este en el equipo que el cliente determine. **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** deberá instalar, configurar y dejar en funcionamiento el software en el equipo local, además comunicará a **“EL CLIENTE”** los requerimientos de comunicación para uso de otros equipos.
- **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** no se hace responsable por fallas en el acceso al sistema provocados en cambios en software o infraestructura que puedan afectar la ejecución del sistema. Sin embargo, estará en la disposición de brindar al cliente retroalimentación o documentación técnica que pueda servirle para solucionar el problema. En el caso de requerir el apoyo de **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** para solucionar problemas con el sistema podría existir un costo adicional el cual dependerá del trabajo y tiempo dedicado para su solución.
- Con la adquisición de la licencia de **e-Optics** se contará con el servicio de **soporte técnico** por un periodo de 3 meses. Posteriormente, en caso de seguir requiriendo este servicio, este tendrá un costo adicional de acuerdo con las tarifas existentes al momento de la solicitud.
- **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se compromete a poner a disposición de **“EL CLIENTE”** los manuales, documentación y demás herramientas existentes para correcto uso del sistema.
- Al momento de la adquisición se instalará la versión más reciente del sistema **e-Optics**. La opción de compra de la licencia no incluye actualizaciones.
- En cualquier momento **“EL CLIENTE”** podrá solicitar la actualización de su sistema a la versión actual. Para esto se aplicará el costo de actualización vigente a la fecha de la solicitud. El costo será único sin importar el número de actualizaciones o mejoras que se vayan a aplicar.
- La **contraprestación** por concepto de adquisición de la licencia del sistema e-Optics podrá aplicarse por cualquiera de las opciones de pago que proporciona **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** de acuerdo con las tarifas y opciones de pago existentes al momento de la compra.
- Una vez acreditado el pago **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se pondrá en contacto con el cliente, en un plazo no mayor a 48 horas para agendar una cita para la instalación del sistema.

- Para la instalación **“EL CLIENTE”** deberá brindar el acceso al equipo técnico de **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** por medio de alguna herramienta de escritorio remoto.
- **“OPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se compromete a realizar tareas únicas exclusivamente enfocadas a la instalación del software. **“EL CLIENTE”** podrá supervisar el procedimiento completo de la instalación y en caso de existir alguna inquietud en ese mismo momento expresar sus dudas al ingeniero encargado.
- **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** podrá suspender la prestación del servicio, como parte de mantenimiento siempre y cuando **“EL CLIENTE”** sea notificado por lo menos con menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación a la fecha en que se llevará a cabo los servicios de mantenimiento.

Mecánica de operación de los servicios de Hosting.

- El servicio de Hosting consiste en la asignación de un espacio en los servidores de **Azure** propios de **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** para el hospedaje y resguardo de los archivos del sistema e-Optics en su modalidad de **Licencia** y la base de datos de **“EL CLIENTE”**
- La información alojada en el servidor del **Azure** a raíz de la contratación del **“EI SERVICIO”** es propiedad de **“EL CLIENTE”**. **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** solamente será la encargada de resguardar dicha información.
- La protección, seguridad y plan de respaldos de la base de datos del cliente se determina de acuerdo con los estándares del servicio de **SQL Server** que proporciona **Azure**.
- **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se obliga a gestionar la aplicación de controles necesarios para garantizar la privacidad de la información que se encuentra alojada en los servidores de **Azure**.
- **“EL CLIENTE”** podrá en cualquier momento dejar de utilizar **“EI SERVICIO”**, y se obliga a notificar con 30 días de anticipación y por escrito a **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** dicha decisión.
- Al concluir la prestación de **“EI SERVICIO”**, **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”** se compromete a entregar a **“EL CLIENTE”** la información tratada durante el plazo de uso, e informará a **“EL CLIENTE”** la eliminación del servidor y de los dispositivos de respaldo de **“EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV”**, para ello deberá de contar con autorización por escrito de **“EL CLIENTE”**., en caso de que **“EL CLIENTE”** no dé respuesta en un plazo de treinta días, se entenderá su consentimiento tácito para la eliminación de sus datos.
- La **contraprestación** por el uso del servicio de **Hosting** podrá ser de forma mensual, o anual, de acuerdo con el plan que el cliente elija.
- Queda expresamente pactado por las partes que **“EL SERVICIO”** solo estará activo y en pleno funcionamiento, siempre y cuando **“EL CLIENTE”**, haya pagado la totalidad del monto por la adquisición de **“EL SERVICIO”** o bien se encuentre al corriente con sus pagos mensuales por **“EL CLIENTE”**.

Aplicación de pagos por contraprestación del servicio e-Optics

- La acreditación de los pagos que correspondan a la contraprestación de los servicios descritos será realizada por “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**”, una vez que el mismo haya sido validado de acuerdo con el siguiente procedimiento y reglas de operación:
 - **Pagos en Efectivo o con cheque BBVA MÉXICO o transferencia entre cuentas BBVA MÉXICO o Transferencias interbancarias (SPEI):** Los pagos en efectivo y a través de cheque de Banco BBVA o transferencia bancaria a través de banca electrónica de BBVA o el SERVICIO de pagos electrónicos interbancarios (**SPEI**), se acreditarán al día hábil bancario siguiente, siempre y cuando se reciban en días hábiles bancarios y dentro del horario de atención al público en general.
 - **Pagos con cheques de otros bancos distintos a BBVA MÉXICO:** Todos los abonos que reciba “**EL CLIENTE**” se recibirán “salvo buen cobro”, en la inteligencia de que el importe de los cheques librados a cargo de otras Instituciones de crédito distintas a BBVA MÉXICO, se abonarán conforme a la práctica de compensaciones vigente y de acuerdo a los plazos establecidos por el Banco de México y la Cámara de Compensación, en el entendido que estos pagos “salvo buen cobro” incluyen las transferencias interbancarias. Por lo que “**EL CLIENTE**” deberá remitir a “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**”, el comprobante de pago o transferencia electrónica, para acreditar el mismo, ya que, en caso contrario, el servicio de **RENTA** se reactivará dentro de los 2 (dos) días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que se hubieren realizado cualesquiera de las operaciones indicadas, por lo que se recomienda que en caso de utilizar este **SERVICIO** se haga con días de anticipación.
 - **Pagos con tarjeta de crédito.** Los pagos realizados por medio del servicio de tarjeta de crédito por medio del proveedor **PagoFácil** o **PayPal** quedarán acreditados en las próximas 48 horas de realizado el pago.
 - **Pagos en efectivo.** Los pagos en efectivo podrán realizarse en diferentes establecimientos como **Tiendas Seven Eleven, Extra, Chedraui, Farmacias Benavides, y Esquivar** quedarán acreditados 72 horas después de su aplicación. “**EL CLIENTE**” podrá enviar antes el comprobante por correo electrónico para realizar la confirmación del pago.
- “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**” Elaborará la factura al “**CLIENTE**” por el importe del pago realizado, aplicando la tarifa correspondiente
- “**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**” se reserva el derecho de actualizar las tarifas por prestación del servicio al cliente, y para esto deberá avisar con 30 días de anticipación al cliente.

MODIFICACIONES Y AVISOS.

“**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**” se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones, así como las comisiones pactadas, previo aviso por escrito entregado a “**EL CLIENTE**” con por lo menos 15 (quince) días hábiles de anticipación. Sí “**EL CLIENTE**” continúa haciendo uso de los **SERVICIOS**, después de que las modificaciones antes mencionadas le hubieren sido notificadas, se tendrán por aceptadas.

CONFIDENCIALIDAD.

El término “Información Confidencial” significa en este contrato y cualquier otra información de “**LAS PARTES**” acerca de o relacionada con el mismo, incluyendo información técnica y comercial, los precios y descuentos y cualquier otra información o datos, ya sea que se encuentre en forma tangible, electrónica o bajo cualquier otro formato, que esté marcada o identificada expresamente y por escrito como confidencial por LA PARTE que la divulga. La información comunicada verbalmente se considerará Información Confidencial si es señalada o identificada como confidencial por la Parte propietaria y divulgante en el momento de su divulgación siempre y cuando esta se refleje o resuma por escrito dentro de los 15 (quince) días siguientes a su divulgación verbal. La Información Confidencial no incluye materiales ni información que: (i) sean conocidos en general por terceros sin que ello sea el resultado de cualquier acción u omisión de la parte receptora; (ii) después de su divulgación, hayan sido lícitamente recibidos de un tercero con derecho a divulgar la información y sin restricción sobre su divulgación; (iii) ya fuesen conocidos por la parte receptora antes de recibirlos de la otra Parte y no hayan sido recibidos de un tercero en violación de las obligaciones de confidencialidad de dicho tercero; (iv) hayan sido desarrollados en forma independiente por la Parte receptora sin utilizar Información Confidencial de la parte divulgadora; o (v) deban ser divulgados en virtud de una orden judicial u otro acto gubernamental lícito, pero únicamente en la medida en que así se ordene, y siempre que la Parte receptora notifique oportunamente a la parte divulgadora acerca de la divulgación pendiente por escrito de manera que la parte divulgadora pueda intentar obtener una orden de protección o tomar las precauciones necesarias. En el evento de una posible divulgación bajo el numeral (v) anterior, la parte receptora prestará razonable asistencia a la parte divulgadora cuando la parte divulgadora intente obtener una orden de protección.

Cada una de “**LAS PARTES**” protegerá la propiedad y confidencialidad de toda la Información Confidencial recibida de la otra con el mismo nivel de diligencia que emplea para proteger su propia Información Confidencial, pero en ningún caso con menos de un nivel de diligencia razonable. Las obligaciones de confidencialidad de cada una de “**LAS PARTES**” bajo este contrato sobrevivirán a cualquier vencimiento o terminación de este.

A la terminación del uso de los servicios, cada una de “**LAS PARTES**” cesará todo uso de la Información Confidencial de la otra y devolverá oportunamente, o destruirá a solicitud de la otra Parte, toda la Información Confidencial en forma tangible y todas las copias de la Información Confidencial que estén en poder de dicha Parte o bajo su control, y destruirá todas las copias de la Información Confidencial que se encuentren en sus computadoras, discos y otros dispositivos de almacenamiento digital o electrónico. A solicitud, de cualquiera de las Partes, la otra deberá certificar por escrito el cumplimiento de esta Sección.

AVISO DE PRIVACIDAD.

"**EL CLIENTE**" manifiesta que "**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**" le ha puesto a su disposición el aviso de privacidad vigente, que lo ha leído, comprendido por lo que autoriza "**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**" el uso de datos personales que hubiera proporcionado con los fines de dicho aviso de privacidad.

"**EL CLIENTE**" manifiesta que los datos personales que recabe directamente de los titulares en relación a su actividad o giro comercial, serán bajo su más estricta responsabilidad, aún y cuando estos sean capturados, recopilados o guardados en "**EL SERVICIO**", por lo que deslinda a "**EOPTICS INGENIERIA E INNOVACION SA DE CV**" de cualquier responsabilidad que pudiera suscitarse con motivo del trato y/o manejo de datos personales, asimismo, "**EL CLIENTE**" se compromete a cumplir todas y cada una de las disposiciones legales aplicables en la materia.