

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
“SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”.**

**ANEXO 1**

I.- Fecha de firma: **Con fecha del día** \_\_\_\_\_ **de Mes:** \_\_\_\_\_ **del año** \_\_\_\_\_

II Datos del Cliente.

---

1.- Nombre, denominación o razón social:

\_\_\_\_\_

2.- Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.) debidamente inscrito de la Empresa/Sociedad o Persona Física con Actividad Empresarial (PFAE):

\_\_\_\_\_

3.- Que para todos los efectos de este contrato señala como su domicilio el ubicado en:

Calle y Número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_

Delegación: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

5.- Identificación del Representante Legal que firma el contrato  
(Nombre, apellido paterno, apellido materno):

\_\_\_\_\_

Correo electrónico:

Tel. Fijo: \_\_\_\_\_

Tel. Celular: \_\_\_\_\_

5.- Identificación de la persona Responsable de la Implementación del Servicio:  
(Nombre, apellido paterno, apellido materno):

\_\_\_\_\_

Correo electrónico:

Tel. Fijo: \_\_\_\_\_

Tel. Celular: \_\_\_\_\_

**El Cliente debe de aportar electrónicamente la siguiente información suficientemente legible:  
Acta de Constitución de la sociedad, Poderes del representante legal debidamente actualizados, RFC de la sociedad, justificante de domicilio, identificación oficial del representante legal y RFC del representante legal.**

Contrato de prestación del servicio “Scotia Gestión Empresarial”, que celebran por una parte Expert Cloud One, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo “ECO”), representado por la persona cuyo nombre aparece en la sección de Declaraciones de este contrato, y por otra parte la persona cuyos datos de identificación se señalan en el apartado I “Datos del Cliente” del ANEXO 1 de este contrato (en lo sucesivo el “Cliente”) con fecha de [REDACTED] / [REDACTED] /20 [REDACTED].

A ECO y al Cliente en su conjunto se les denominará las “Partes”, de conformidad con los antecedentes, declaraciones y cláusulas siguientes:

## DECLARACIONES

**I.- Declara ECO, por conducto de su(s) representante(s) legal(es) y bajo protesta de decir verdad, que:**

1. Es una sociedad mercantil legalmente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en escritura pública número 50,352 de fecha 26 de junio de 2013 otorgada ante la fe del Lic. Miguel Soberón Mainero, Notario 181 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Pública de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal en el Folio Mercantil Electrónico número 496723 – 1 de fecha 28 de junio del 2013.
2. Sus representantes cuentan con las facultades suficientes para la celebración del presente contrato.
3. Cuenta con la capacidad profesional, al igual que con los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos necesarios para cumplir el objeto de este contrato.
4. Es una empresa con solvencia económica y moral, debidamente registrada en todas y cada una de las instituciones que para el desempeño de su función debiera y cuenta con la documentación y los elementos económicos y humanos suficientes para prestar los servicios objeto del presente Contrato.
5. Cuenta con los derechos, así como con las licencias, permisos y autorizaciones gubernamentales y de titulares de derechos de autor, de propiedad intelectual e industrial y reconoce haber cumplido los trámites y procedimientos que la legitiman para prestar los servicios objeto de este contrato.
6. Su Clave del Registro Federal de Contribuyentes es ECO1306262Y0
7. Tiene su domicilio para todos los efectos de este contrato en Campos Eliseos 169 202 Polanco Chapultepec Miguel Hidalgo Distrito Federal 11560.
8. Es el responsable de la operación del servicio denominado “Scotia Gestión Empresarial” frente al Cliente final, para lo cual en su carácter de prestador del servicio actúa con recursos propios y de conformidad con sus procesos operativos.
9. Por tratarse de Clientes de Scotiabank Inverlat, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank (en lo sucesivo “SCOTIABANK”), está dispuesto a otorgar beneficios preferentes, mismos que se encuentran consignados en el presente Contrato.

**II.- Declara el Cliente, por su propio derecho o por conducto de su(s) representante(s) legal(es) y bajo protesta de decir verdad, que:**

1. Los datos de identificación que se señalan en el apartado I (Datos del Cliente) del Anexo 1 de este Contrato son ciertos y exactos.
2. Cuentan con las facultades suficientes para la celebración del presente Contrato, en lo personal o por conducto de su(s) representante(s) legal(es), y que no les han sido revocadas, limitadas o suspendidas. .
3. Si el Cliente es una sociedad, por virtud de esta declaración, confirma que es una sociedad mercantil legalmente constituida y válidamente existente conforme a las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, la suscripción, celebración y cumplimiento de este Contrato no viola (i) disposición alguna de sus estatutos sociales o de su acta constitutiva; (ii) cualquier convenio, contrato, acuerdo, licencia, resolución u orden de la cual el Cliente sea parte o por la cual el Cliente o cualquiera de sus activos o bienes esté sujeto, o (iii) cualquier Ley, reglamento, circular, orden o decreto de cualquier Autoridad Gubernamental, ya sea judicial o administrativa y su representante cuenta con las facultades suficientes para contratar y obligarse en

representación del Cliente en los términos de este Contrato, las cuales no les han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna;

4. Es su voluntad celebrar el presente Contrato para tener acceso al servicio “Scotia Gestión Empresarial” de conformidad con los términos, condiciones y restricciones consignados en el presente Contrato.

Las Partes, reconociéndose mutuamente la personalidad con que se ostentan, se obligan al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

**Primera. - Definiciones.** – Las Partes convienen que los términos que a continuación se definen con mayúscula inicial tendrán el siguiente significado, ya sea que dichos términos se utilicen en singular o en plural:

- a) Contrato y/o Contratos. - Significa este contrato junto con todos y cada uno de los anexos al mismo, y cualquier otro documento externo que se haga referencia en el mismo, incluyendo los términos y condiciones generales y la descripción del servicio.
- b) Servicio y/o Scotia Gestión Empresarial y/o SGE. - Significa indistintamente el servicio, que consiste en el acceso, vía remota, en la nube (Cloud computing), a un sistema tipo ERP con la descripción, módulos, alcances y funcionalidades se encuentran descritos en [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx) documento que forma parte integrante de este Contrato, así como cualquier modificación o servicio adicional o alternativo que forme parte del mismo.
- c) Usuario. - Son las personas autorizadas por el Cliente para acceder al Servicio.

**Segunda. - Objeto.** - Por medio del presente Contrato, y siempre y cuando el Cliente se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, el Cliente tendrá derecho a acceder al Servicio vía remota, a través de los Usuarios que registre o dé de alta utilizando para ello el formato contenido en el Anexo 8 - Registro de los Usuarios del Servicio “Scotia Gestión Empresarial” del presente Contrato.

**Tercera. - Naturaleza del Servicio.** - El Cliente entiende y acepta que, por su naturaleza, el Servicio consiste en un servicio en la Nube (Cloud computing) al cual tiene derecho de acceder el Cliente con sus respectivos Usuarios, para hacer uso del mismo.

**Cuarta. - Descripción del Servicio.** - El Servicio incluye los módulos y funcionalidades descritas en [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx). ECO se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las funcionalidades o alcance del Servicio, previo aviso al Cliente de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones generales disponibles para consulta en la sección correspondiente del sitio web mencionado.

**Quinta. - Términos y condiciones generales.** - Las Partes acuerdan que el presente Contrato está sujeto a los términos y condiciones generales que se encuentran disponibles en [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx) y que forman parte integrante de este instrumento.

**Sexta. – Aceptación del proceso de contratación del Servicio.** - El Cliente entiende y acepta que, para efectos de contratación electrónica del Servicio Scotia Gestión Empresarial, ECO y El Cliente seguirán un proceso de contratación que considera lo siguiente:

- (i) **Aceptación del aviso de privacidad de ECO.** - Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se hace del conocimiento del Cliente que ECO es responsable de recabar el número del teléfono móvil y la dirección de correo electrónico del responsable de la aceptación del presente Contrato (inciso I.8 e I.9 del Anexo 1), del uso que les dé y de su protección. La información personal aquí referida será utilizada para autenticar a la persona que será la responsable de contratar el Servicio. El Cliente tiene el derecho al acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, a oponerse al tratamiento de los mismos o a revocar

el consentimiento que para dicho fin nos haya otorgado. Para lo anterior es necesario que el Cliente envíe a ECO una solicitud al correo electrónico [atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx](mailto:atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx) en los términos que marca la ley en su artículo 29. Cualquier modificación a este aviso de privacidad podrá consultarlo en la sección de condiciones generales en la página web [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx).

- (ii) **Recepción de mensajes cortos (SMS) y/o de correos electrónicos.** – Por motivos de seguridad, ECO ha instrumentado un proceso basado en la emisión de claves de uso único y temporal a efecto de realizar:
- a. **Notificación del Aviso de Privacidad de ECO y Autenticación del Cliente para la generación del Contrato.** - El Cliente recibirá un correo electrónico a la dirección de e-mail que haya autorizado proporcionar con una liga (dirección URL), y una clave única (Código) de acceso temporal, para que, con ambos datos pueda acceder al sitio web donde se aloja el aviso de privacidad de ECO y el Contrato y proceda a introducir la clave a efecto de aceptar dicho aviso de privacidad y autenticar a la persona responsable de contratar el Servicio.
  - b. **Aceptación del Contrato.** - Una vez autenticada la persona responsable, se le presentará este Contrato, en formato pdf., para su lectura y aceptación. Para dar validez a la aceptación, el Cliente solicitará la generación de una segunda clave única y temporal, la cual una vez recibida deberá introducirla en la página web donde se aloja el Contrato para formalizar su aceptación.

**Séptima.- Aceptación del Servicio.**- El Cliente entiende y acepta que ha leído y ha tenido oportunidad de revisar con sus asesores legales, comerciales, financieros y operativos este Contrato, sus anexos, apéndices y documentos a los que se hace referencia en el mismo, incluyendo el relativo a “descripción del Servicio” y “Términos y condiciones generales” En consecuencia el presente Contrato no podrá anularse o incumplirse so pretexto del grado de conocimiento que el Cliente tenga o haya tenido en cualquier tiempo respecto de la legislación, reglamentación y demás disposiciones de carácter general aplicables, ni con respecto al grado de conocimiento que tenga o haya tenido del alcance de los derechos y obligaciones pactados en este Contrato o la naturaleza, descripción o alcance del Servicio.

El Cliente manifiesta que el uso del Servicio, ya sea total o parcial, o incluso por una sola ocasión o por un solo Usuario implica la aceptación de este Contrato.

**Octava. - Contraprestación.** - Como contraprestación por los Servicios básicos, así como por servicios adicionales, incluyendo los relativos a implementación (set-up), altas adicionales, implementaciones complementarias, servicio de timbrado de facturas electrónicas o servicios de extracción, empaquetamiento y devolución de datos, el Cliente pagará a ECO los montos que se especifican en el ANEXO “4.1. Tarifas para el uso del Servicio Scotia Gestión Empresarial”. Los montos y tarifas del ANEXO “4.1” han sido determinados para los Clientes, y podrá realizar cambios o actualizaciones a los mismos siguiendo el procedimiento de aviso previsto en los Términos y Condiciones generales que forman parte integrante de este instrumento y que están disponibles en [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx) sección condiciones generales.

El Cliente entiende y acepta que las obligaciones de pago a su cargo se irán generando independientemente de que el Cliente utilice o no utilice el Servicio.

El Cliente acepta que el pago a ECO se realice mediante el esquema de domiciliación a cuenta bancaria publicado por el Banco de México y que se especifica en el ANEXO “5”. Formato para solicitar la Domiciliación “Scotia Gestión Empresarial” de este Contrato, mismo que se firmara en dos (2) tantos una para el cliente y otra para ECO o bien por otras formas de pago tales como cargo a cuenta, deposito en cuenta, cargo a tarjeta de crédito o débito que sean acordadas entre el Cliente y ECO

El Cliente entiende que en caso de que se presente una situación de insuficiencia de fondos en el momento de la aplicación de la domiciliación (posterior a la fecha de vencimiento), podrá ser acreedor a una comisión adicional por pago extemporáneo de acuerdo con lo estipulado en el ANEXO “4.1”.

**Novena. – Facturación, Suspensión y Cancelación del Servicio.** – El Cliente reconoce y acepta que al momento de firma del presente contrato o en su defecto al momento de alta en el sistema se emitirá la primera factura, correspondiente al mes de firma por los días restante hasta final de mes, la cual deberá pagarse igualmente al momento de firma del contrato o del alta en el sistema, según sea el caso. Las subsiguientes facturas serán presentadas para su pago anticipado mensualmente el día 25 de cada mes o el día hábil siguiente en su caso. Las fechas de cobranza podrían cambiar previa notificación al Cliente.

El Cliente entiende y acepta que cualquier retraso, ya sea total o parcial, en el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente, facultan a ECO a suspender temporalmente y eventualmente cancelar el Servicio sin responsabilidad alguna a su cargo, y sin necesidad de previo aviso.

En caso de que el retraso exceda 30 (treinta) días calendario posteriores a la fecha de vencimiento de la factura ECO tendrá la facultad, sin responsabilidad alguna a su cargo de suspender el Servicio del Cliente.

La información y las configuraciones propias de El Servicio del Cliente quedarán bajo resguardo de ECO hasta por 3 (tres) meses contados a partir de la fecha de vencimiento, o de suspensión o la baja del mismo, sin responsabilidad alguna a cargo de ECO. ECO podrá pactar otras condiciones especiales de suspensión de El Servicio del Cliente de mutuo acuerdo con El Cliente.

**Décima. – Vigencia y Terminación Anticipada.** - El presente Contrato tendrá una vigencia de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de firma de este Contrato, y si no existe notificación de terminación, el mismo se renovará automáticamente por periodos adicionales de 12 (doce) meses cada uno.

El Cliente podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato mediante aviso previo por escrito dirigido a ECO con 60 (sesenta) días de anticipación a la dirección “[atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx](mailto:atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx)”; ECO deberá responder con un correo electrónico que hará las veces de “Acuse de Recibo”, dentro de los siguientes 05 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción del escrito del Cliente, una vez que ECO emite el Acuse de Recibo, se tiene por iniciado el proceso de terminación anticipada, en el entendido de que la terminación del Contrato y la cancelación definitiva del Servicio será efectiva siempre que a la fecha de terminación, el Cliente se encuentre al corriente en todas sus obligaciones de pago conforme a este Contrato. El escrito del Cliente deberá provenir del correo electrónico que ha declarado en el ANEXO 1 de este Contrato como dirección oficial para recibir y comunicar notificaciones y avisos.

El Cliente también podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, de acuerdo con los términos del punto anterior, en caso al monto de la contraprestación, como se establecen en los términos y condiciones generales aplicables a este Contrato, disponibles para consulta en [www.scotiagestionempresarial.com.mx/condicionesgenerales](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx/condicionesgenerales) si el Cliente manifiesta su oposición o rechazo dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a que se notifique el cambio correspondiente.

**Décima Primera. - Niveles de Servicio.** - ECO trabajará para que el Servicio esté disponible para el Cliente en todo momento. No obstante, lo anterior, en casos fortuitos o de fuerza mayor, ECO no garantiza que el Servicio funcionará ininterrumpidamente o sin fallas, sin embargo, realizará su mejor esfuerzo para restablecer el Servicio, de conformidad con el acuerdo de niveles de servicio (o SLA por sus siglas en inglés) que se agrega a este Contrato, disponible para su consulta en el ANEXO 6 Tabla de Niveles del Servicio SLAs de “Scotia Gestión Empresarial” y en el sitio [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx)

**Décima Segunda. – Referencias Comerciales** El cliente y ECO se autorizan expresa y recíprocamente, sin contraprestación alguna, al uso de sus respectivas marcas comerciales y logotipos como referencias o casos de éxito. El cliente y ECO se comprometen expresamente a no ceder el uso ni a sublicenciar las respectivas marcas o logotipos a terceros, ni a hacer uso de aquellos para fines distintos al objeto de este beneplácito. Esta tendrá validez hasta dos años después de la fecha de extinción del presente Contrato.

**Décima Tercera. - Garantía.** - ECO garantiza que con la prestación del Servicio no viola ni violará ninguna ley, norma o regulación aplicable, ningún contrato con terceros, o el derecho de alguna patente, marca registrada o derechos de autor.

**Décima Cuarta. - Legislación Aplicable.** - El Cliente acepta que para todo lo no previsto en el presente Contrato se aplicará lo dispuesto en la legislación mercantil aplicable.

**Décima Quinta. - Jurisdicción.** - Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las Partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian expresamente, al fuero que les corresponda en razón de su domicilio presente o futuro.

Enteradas las Partes del contenido y alcance del presente Contrato de prestación del Servicio “Scotia Gestión Empresarial”, se acepta de conformidad con la fecha indicada en la cabecera del contrato quedando disponible un ejemplar físico y digital para cada una de las Partes.

Este ejemplar del Contrato estará disponible para el Cliente en formato digital, en la sección de Clientes/mi instalación/contratos del sitio [www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx) accediendo mediante el usuario y contraseña del contacto principal del Cliente.

## ANEXO 2

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”**

**Primera. - Modificaciones al Contrato.** - Durante la vigencia del presente Contrato, ECO podrá modificar los términos y condiciones del mismo, en cuyo caso le informará por escrito al Cliente los nuevos términos y condiciones aplicables con 30 (treinta) días naturales de anticipación, a través la página en la red electrónica mundial (Internet). En el supuesto de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato, podrá solicitar a ECO la terminación del mismo dentro de un plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones, sin que por tal motivo exista responsabilidad alguna a cargo del Cliente, quien únicamente tendrá la obligación de pagar, en su caso, los adeudos que se hubieren generado en la fecha en que solicite la terminación del Servicio.

**Segunda. - Terminación del Contrato.** - Las Partes convienen en que cualesquiera de ellas podrán solicitar a la otra la terminación del presente Contrato, sin necesidad de que medie explicación al respecto por ninguna de las Partes, siendo suficiente para tales efectos cumplir con lo siguiente:

- a) En caso de que el Cliente requiera llevar a cabo la terminación del Contrato, deberá solicitar, con 60 días de anticipación enviando un correo electrónico a la cuenta: [atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx](mailto:atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx) en donde se revisará dicha solicitud, y desde donde ECO deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente que solicite la terminación respectiva. Una vez habiendo confirmado la veracidad de dicha solicitud, los datos del Cliente personalmente, por vía telefónica o cualquier otra tecnología o medio. ECO entregará al Cliente un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio.
- b) La solicitud deberá estar acompañada de las especificaciones y datos relativos al contenedor en el cual ECO deberá extraer, empaquetar y devolver los datos al Cliente de acuerdo a las condiciones de “Baja de Servicio” indicado en el ANEXO 4.1.
- c) La operación se dará por terminada a partir de la fecha en que el Cliente hubiese presentado la solicitud de terminación y hubiese extraído la información para su entrega.

En caso de que ECO quiera rescindir o bien terminar por cualquier causa el presente Contrato, únicamente deberá enviar al Cliente la notificación correspondiente con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación o inmediatamente si para ello se cuenta con mandamiento de autoridad competente, para lo cual el Cliente se obliga a retirar o extraer su información de manera oportuna.

**Tercera. - Incumplimiento al Contrato y Derecho de Terminación del Cliente.** - Las Partes acuerdan que en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente Contrato o de la ley, la parte afectada podrá elegir entre exigir el cumplimiento forzoso de la obligación omitida o no cumplida de conformidad con lo pactado, o por la rescisión del presente Contrato con el resarcimiento de daños y perjuicios en ambos casos, mediante simple comunicado por escrito dirigido a la otra parte.

También podrá rescindir el Contrato aun después de haber optado por el cumplimiento forzoso, si este resulta imposible.

No obstante, lo anterior, cualesquiera daños o perjuicios a que haya lugar estarán limitados, como máximo, a la cantidad promedio mensual pagada por el Cliente, multiplicada por 03 (tres), sin que la responsabilidad de ECO pueda exceder dicho límite.

**Cuarta. - Atención al Cliente.** - Para efectos de atención al Cliente, para peticiones de tipo funcional (SGE) o técnico se pone a su disposición la información siguiente: a) Centro de Atención Telefónica de Scotia Gestión Empresarial: números telefónicos 5268-1595 en la Ciudad de México, o al 01800 246-7200 en el interior de la República Mexicana. b) Correo Electrónico de la Unidad Especializada de Aclaraciones de Scotia Gestión Empresarial; a saber: soporteclientes@scotiagestionempresarial.com.mx.

**Quinta. - Información.** - El Cliente autoriza a ECO para que en cualquier momento solicite y proporcione información del primero, a las sociedades de información crediticia o sociedades financieras, de los datos e información relativos a las operaciones que se efectúen al amparo de este Contrato y de El Servicio,

**Sexta. - Aceptación de Términos y Condiciones.** - La celebración de operaciones o la utilización del Servicio objeto del presente Contrato por parte del Cliente, su(s) representante(s) o la(s) persona(s) autorizada(s), constituirá su aceptación a los términos y condiciones aquí establecidos. No obstante, lo anterior, la firma del presente Contrato no implica la obligación por parte de ECO de otorgar al Cliente todos los servicios descritos, ya que el Cliente deberá reunir los requisitos y condiciones especificados en el presente Contrato para ser sujeto de los Servicios.

**Séptima. - Impuestos.** - Cada una de las Partes será responsable por el pago de los impuestos y demás contribuciones fiscales que resulten a su cargo, en relación con las operaciones que lleven a cabo al amparo del presente Contrato.

**Octava. - Caso Fortuito-** ECO no será responsable de la suspensión del Servicio, cuando cualquiera de los medios de acceso se interrumpa debido a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

**Novena. - No Cesión.** - Las Partes acuerdan que no podrán ceder o por cualquier otro medio transmitir los derechos y obligaciones que a su favor se deriven del presente Contrato, sin autorización previa y por escrito de la contraparte.

**Décima. - Confidencialidad.** – Salvo como se permite en este contrato, ninguna de las Partes utilizará en su beneficio, ni divulgará directa o indirectamente a cualquier entidad, persona física o moral, información que pertenezca a la otra, o sus empresas filiales, subsidiarias o relacionadas, y que se encuentre marcada como “Confidencial” o que por su naturaleza o la forma en que fue entregada, deba considerarse como confidencial (la “Información Confidencial”). Por lo anterior, respecto de la Información Confidencial las Partes se obligan a observar cuando menos lo siguiente:

- Limitar la divulgación de la Información Confidencial sólo a aquellos de sus empleados o asesores que estrictamente tengan necesidad de conocerla, advirtiéndoles sobre el deber de confidencialidad que existe sobre la misma;
- Instruir por escrito a cualesquiera de sus empleados o asesores que tengan acceso a la Información Confidencial, que no deberán copiarla o duplicarla, total o parcialmente, evitando el acceso a la misma por parte de terceros;
- Adoptar medidas de seguridad adecuadas para conservar la Información Confidencial libres de robo o de acceso por parte de terceros no autorizados.
- Respetar los derechos de autor de ECO, en el entendido de que, ni el Cliente, ni cualquier tercero podrá, sin autorización previa y por escrito de ECO, copiar y/o explotar los contenidos, videos y manuales relacionados con el Servicio.

Toda la Información Confidencial que se intercambie en virtud de este Contrato, seguirá siendo de la exclusiva propiedad de la parte que la emitió. Nada de lo estipulado en este Contrato ni el intercambio de información de cualquier tipo se considerará o interpretará como el otorgamiento de algún derecho o licencia respecto de dicha Información.



A la terminación de este Contrato, cada parte cesará en el uso de la Información Confidencial recibida y procederán a la destrucción o devolución de la misma, incluyendo sus respectivas copias que estuvieren bajo su posesión o control.

**Décima Primera. - Relación entre las Partes.** - Las Partes reconocen que su relación es únicamente de contratantes independientes. Nada de lo estipulado en el presente Contrato y ninguna de sus consecuencias, dará lugar a la creación de relaciones laborales entre los empleados, agentes o representantes de una de las Partes, con la otra parte. Por lo anterior ninguna de las Partes podrá contraer obligación alguna, ya sea expresa o tácita, a nombre de la otra, mediante la cual se presuma a las Partes como representante legal y/o agente de la otra

**Décima Segunda. - Domicilios.** - El Cliente y en su caso sus representantes, señalan como domicilio, el indicado en apartado I (Datos del Cliente) del ANEXO 1 de este Contrato y se obligan a dar aviso por escrito a ECO, de cualquier cambio de domicilio con quince días de anticipación. Mientras las Partes no se notifiquen por escrito el cambio de sus domicilios, los avisos, notificaciones y en su caso las diligencias judiciales o extrajudiciales que se lleven a cabo en los domicilios señalados, surtirán plenos efectos.

La dirección de correo electrónico de ECO para recibir notificación de cualquier cambio comercial o administrativo es: "[atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx](mailto:atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx)". Una vez recibida dicha notificación, el centro de apoyo, seguimiento y atención a soluciones se pondrá contacto con el Cliente para indicarles el proceso a seguir y para que dicho(s) cambio(s) quede debidamente registrado(s) y validado(s) por ambas Partes.

### **\*ANEXO 3**

#### **DESCRIPCIÓN, ALCANCES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”**

**Primera. - Descripción general del Servicio.-** Scotia Gestión Empresarial (SGE) es un Servicio para Negocios que se integra de los siguientes elementos: (a) Centro de Aprendizaje del Servicio y de negocios; (b) Sistema de gestión financiera, contable, administrativa y de Clientes que cuenta además con un motor de reporte Inteligente; (c) Un centro de apoyo, seguimiento y atención de soluciones; (d) Un medio de aprovechamiento de otros Servicios Bancarios de SCOTIABANK. Cada uno de estos elementos se describen a continuación:

- a) El **Centro de aprendizaje del Servicio y Negocios** es un medio de apoyo compuesto por contenidos multimedia (video, documentos .pdf, y de otros tipos) que muestra al Cliente para qué sirve cada funcionalidad del Servicio, cómo se utiliza y la posibilidad de medir su grado de avance en el aprendizaje y dominio del Servicio
- b) El **Sistema de gestión financiera, contable, administrativa y de Clientes** permite al Cliente gestionar sus datos e información a efecto de tomar decisiones y actividades de negocios asociadas a planeación y gestión financiera, contable y facturación, sus compras y ventas así como su base de Clientes y prospectos, un motor de reporte inteligente que ofrece reportes gráficos para toma de decisiones de negocios como parte de las características del Sistema de gestión financiera, contable, administrativa y de Clientes basado en la plataforma SAP Business One <sup>MR</sup>.
- c) El **Centro de apoyo**, seguimiento y atención a soluciones permite al Cliente interactuar por diversos medios (telefónicamente, emails y chat) con agentes especializados tanto en temas administrativos del Servicio, así como temas técnicos. Estas interacciones se dan dependiendo del tipo (comercial o técnica) y clase de solicitud para apoyar a resolver sus peticiones.
- d) Un **medio alternativo de aprovechamiento de algunos de los Servicios Bancarios de SCOTIABANK** tales como la preparación y formateo de datos y reportes para realizar pago a proveedores, cobro por recibo, estados de cuenta y dispersión de nómina.

**Segunda. -** El Servicio está basado en plataformas de tecnologías de información, procesos y aplicaciones de software para que, al acceder a la dirección del Servicio, el Cliente acepta enviar y recibir información en el navegador (cookies).

**Tercera. - El Servicio SGE está compuesto por los siguientes procedimientos. -** Los cuales podrán ser actualizados previa notificación al Cliente:

- 1) **CONTRATACIÓN:** (1.1 Propuesta, 1.2 Cotización, 1.3 Pedido, 1.4. Contrato, 1.5 Bienvenida)
- 2) **FACTURACIÓN Y COBRANZA:** (2.1 Emisión de factura, 2.2 Timbrado, 2.3 Cobro)
- 3) **APROVISIONAMIENTO:** (3.1 Generación de permisos de acceso a usuarios del Servicio, 3.2 Creación de base de datos del Servicio, 3.3 Generación de entorno del Cliente)
- 4) **ARRANQUE Y LIBERACIÓN:** (4.1. Seguimiento Programado, 4.2 Acompañamiento remoto)
- 5) **SERVICIO Y SOPORTE:** (5.1 Recepción de solicitud, 5.2 Identificación y Clasificación de necesidad, 5.3 Canalización, 5.4 Identificación de solución o respuesta, 5.5 Respuesta y Validación de solución)

**Cuarta. - La Administración de Usuarios. -**

- El Usuario (normal) es cualquier persona que accede y usa el Servicio, en adelante Usuario.
- Cada Usuario es identificado mediante un Código de acceso único.
- El Usuario es quien utiliza las funcionalidades y características del Servicio
- El Usuario es quien navega en las opciones del Portal SGE
- El Usuario es quien tiene acceso los contenidos del módulo de Aprendizaje
- El Usuario es quien gestiona los datos contenidos y cargados en los sistemas del Servicio SGE
- El Usuario es quien realiza las actualizaciones a los datos y a la configuración del Servicio
- El Usuario es quien configura y obtiene los reportes de información que genera el Servicio para toma de decisiones de negocios.
- Un Usuario Maestro (Super Usuario) es el administrador de Usuarios normales pudiendo definir y configurar funcionalidad acorde a Roles de operación.

**Quinta. - La Modalidad del Servicio. -**

- a) SGE es un Servicio al que se accede mediante un equipo computadora, un acceso a internet.
- b) El Servicio se ofrece al Cliente mediante la modalidad Software as a Service (SaaS) en ambiente Cloud (nube) Cliente deberá acceder a través de su navegador web a la página en internet del Servicio ([www.scotiagestionempresarial.com.mx](http://www.scotiagestionempresarial.com.mx)).
- c) El Cliente deberá contar con programas (software) de sistema operativo y navegador ya instalados para utilizar el Servicio.
- d) El Cliente deberá contar con programas de oficina con formato Excel “.xls” o equivalente para registrar su información de empresa con licencia de uso vigente.
- e) El Servicio se accede de manera remota mediante el acceso al portal web del Servicio.
- f) El Cliente deberá contar con equipo, conexión a internet, programas de sistema operativo y navegador acorde a los requerimientos mínimos y sugeridos para uso del Servicio los cuales se describen en el ANEXO 7, Requerimientos Técnicos Mínimos para el uso de SGE.
- g) El Cliente podrá contratar un número determinado de accesos para sus usuarios, todos los cuales tendrán las mismas capacidades de utilizar cada uno de los componentes del Servicio SGE. Solo en el caso de la componente del Servicio SGE denominada Gestión financiera, contable, administrativa, y de Clientes, la cual esta soportada en la funcionalidad del ERP SAP Business One, los usuarios podrán tener acceso diferenciado a las funcionalidades del sistema de acuerdo con su rol específico dentro de la estructura organizacional de la empresa del Cliente.
- h) El Servicio se gestiona seleccionando alguno de los componentes del Servicio del portal principal.
- i) El Servicio se presta mediante la modalidad operativa de sistemas de información (TI) denominado NUBE (Cloud) en la que se paga por un servicio y el Cliente no es dueño (ni debe preocuparse por adquirir) de ninguna clase de equipamiento (HW) ni de Software o programas (SW) sino que solamente lo utiliza.
- j) El Cliente deberá contar con toda la información financiera, contable y administrativa de su(s) empresa(s) en formato de Microsoft Excel<sup>MR</sup> o equivalente para realizar los procedimientos de: contratación, aprovisionamiento, arranque y liberación, facturación y cobranza y servicio y soporte, tanto al iniciar, como para mantener su operación.
- k) En caso de que el Cliente no cuente con su información debidamente estructurada, ECO podrá ayudarlo a preparar su información a través de la prestación del servicio de preparación de datos de negocio descrito en el primer concepto de la tabla de tarifas para el uso del servicio Scotia Gestión Empresarial, del ANEXO 4.1 Tarifas para el Uso del Servicio Scotia Gestión Empresarial y generar los formatos adecuados para configurar el Servicio. El Cliente deberá apegarse a los tiempos asignados para cada actividad de los Procedimientos de operación acorde a la Guía de implementación del Servicio la cual se encuentra contenida en el sitio [www.scotiagestionempresarial](http://www.scotiagestionempresarial) y en caso de requerir más tiempo deberá externarlo al Centro de Atención a efecto de asistirle o brindarle apoyo. El Cliente es responsable de realizar sus respaldos de datos e información de sus sistemas.
- l) El Cliente acepta que incluido en su Servicio y sin costo adicional dispone de una capacidad de almacenamiento de su información de hasta 10 GB. En caso de necesitar un mayor volumen de almacenamiento el Cliente tendrá la opción de realizar una actualización a su capacidad máxima con

costo al cual se encuentra descrito en el decimotercer concepto de la tabla del ANEXO 4.1 Tarifas para el uso del Servicio Scotia Gestión Empresarial.

- m) El Cliente reconoce que la estructura de información está compuesta por los siguientes elementos:
  - a. Empresa (RFC): una o varias
  - b. Filiales
  - c. Usuarios por filial
  - d. El Cliente acepta que una vez cargado su Servicio inicialmente cualquier cambio o reconfiguración de su estructura de información inicial, tendrá costo acorde con el rubro quinto de la tabla del ANEXO 4.1 Tarifas para el uso del Servicio Scotia Gestión Empresarial

**Sexta. - El alcance del Servicio.-**

- a) El Servicio es un apoyo para desempeñar las actividades de gestión de negocio del Cliente, pero no garantiza tácita ni implícitamente las decisiones de negocios tomadas con él.
- b) El Servicio está diseñado, desarrollado, y operado por ECO aplicando las mejores prácticas, tecnologías y conocimientos disponibles y a su alcance, pero está sujeto a causas de fuerza mayor y a eventualidades por lo que su disponibilidad y funcionalidad está determinada por escenarios normales en caso contrario el Servicio podría suspenderse parcial o totalmente. ANEXO 6 Tabla de niveles de servicio SLAs de “Scotia Gestión Empresarial”
- c) El Servicio, su funcionalidad y contenidos proporcionados a través del mismo son propiedad de ECO.
- d) ECO cuenta con la autorización para el uso de la marca Scotia Gestión Empresarial. Las licencias asignadas no le otorgan derecho alguno al Cliente para el uso de las marcas registradas, marcas de servicio, nombres comerciales, logotipos o nombres de dominio de Scotia Gestión Empresarial, ni tampoco de ninguna otra característica de la marca, ya sea para uso comercial o no comercial.
- e) SAP y SAP Business One son marcas registradas propiedad de SAP SE.
- f) La marca ECO (Expert Cloud One) es propiedad de Expert Cloud One, S. de R. L. de C. V.
- g) Acepta obligarse a nuestras Directrices del Usuario y no utilizar el Servicio (incluyendo entre otras cosas sus contenidos) de ninguna forma no expresamente permitida por los términos y condiciones del presente Contrato.

**Séptima. - Límites de Responsabilidad. -**

- a) ECO no es responsable del mal uso de la información generada en el por parte del Cliente y sus Usuarios.
- b) ECO no es responsable por imprecisiones en la carga y configuración de datos que haga el Cliente y sus Usuarios del Servicio.
- c) ECO no es responsable de la disponibilidad del Servicio acceso (conectividad) que posea y utilice el Cliente ni de la configuración de sus equipos y programas operativo ni de acceso a internet.
- d) ECO no es responsable del uso criminal del Servicio ni de los datos utilizados en él.
- e) Fuerza mayor: en caso de fuerza mayor ECO pueden restringir el Servicio por razones operativas para salvaguardar instalaciones o la plataforma u otros componentes.
- f) El Cliente del Servicio es enteramente responsable de la información que introduce en sus registros en SGE.
- g) El Cliente no adquiere ninguna propiedad (ni física ni intelectual ni de ninguna otra índole) sobre las funcionalidades, características y capacidades del Servicio SGE en ninguno de sus elementos.
- h) En ningún caso el Cliente podrá revender ninguna de las funcionalidades del Servicio a terceros.
- i) Limitaciones de uso. Los Servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como, por ejemplo, límites en el espacio de almacenamiento en disco, cargas de tráfico de datos y de uso de funcionalidades y características por lo que el Cliente y o el Usuario podrán experimentar variaciones de desempeño de manera normal previa notificación al Cliente yo durante el Evento. ANEXO 4.1 Tarifas del Servicio
- j) En ningún caso las Partes o sus afiliadas o cualesquiera de sus respectivos directivos, funcionarios, empleados, agentes o subcontratistas serán responsables de la pérdida de utilidades, ingresos u oportunidades comerciales o por daños directos o indirectos, los cuales quedan excluidos del

presente Contrato por acuerdo de las Partes, y con independencia de si dichos daños hubiesen sido predecibles o si cualquier parte de o entidad hubiera sido informada de la posibilidad de los mismos. el Cliente reconoce y conviene que el pago de cualquier cuota por terminación anticipada o el pago de danos según se prevé en este Contrato no se entenderá prohibido por esta cláusula.

- k) ECO hará un esfuerzo razonable para mantener el funcionamiento del Servicio. No obstante, de tiempo en tiempo pueden surgir determinadas dificultades técnicas o mantenimientos que impliquen interrupciones temporales. ECO se reserva el derecho de modificar o discontinuar, periódicamente y de manera programada y temporal, el Servicio o cualquier función o funcionalidad del mismo. En cualquier caso, ECO realizará los esfuerzos necesarios para el restablecimiento del Servicio en el menor tiempo posible y de acuerdo con el ANEXO 6 Tabla de Niveles de Servicio SLAs de “Scotia Gestión Empresarial”.

#### **Octava. - Los Entregables del Servicio.-**

- 1) Portal:
  - a. Login (user, password)
  - b. Acceso a pantallas de portal
  - c. Acceso a Plataforma SAP Business One
- 2) Centro de Aprendizaje
  - a. Contenidos de negocios
  - b. Contenidos acerca de uso de las funcionalidades y características
- 3) Acceso al Centro de Servicio y Soporte
  - a. Atención telefónica, email y o chat
  - b. Ticket de atención
- 4) Acceso a las herramientas (lay outs) para uso de servicios bancarios de SCOTIABANK.
  - a. Dispersión de nómina
  - b. Pago a Proveedores
  - c. Cobro por recibo
  - d. Estados de Cuenta

#### **Novena. - Forma de entrega del Servicio y Soporte de SGE. -**

- a) La implementación del Servicio SGE tardará en promedio 30 días naturales siempre y cuando el Cliente complete las actividades de autoservicio acordes al procedimiento de arranque y liberación del Servicio.
- b) ECO hará todo lo posible por que el Servicio SGE esté siempre en funcionamiento. No obstante, ciertas dificultades técnicas o de mantenimiento ocasionales pueden provocar la interrupción temporal del Servicio. En la medida que lo permita la ley, ECO se reserva el derecho de modificar o suspender ya sea de forma permanente o temporal, funciones y características del Servicio previo aviso, sin responsabilidad ante el Cliente, excepto cuando lo prohíba la ley, por cualquier interrupción, ajuste o modificación del Servicio SGE o por cualquier función o característica de este.
- c) ECO podrá efectuar, previa notificación al Cliente, actualizaciones y/o mejoras al Servicio de acuerdo a las necesidades del mercado, de la industria o regulatorios. La posterior utilización del Servicio por parte del Cliente, será considerado como el reconocimiento de su aceptación de esas actualizaciones y/o mejoras al Servicio.
- d) En el caso de la componente del Servicio SGE denominada Centro de aprendizaje en línea, ECO y los propietarios de los contenidos pueden restringir o eliminar, esporádicamente, cualquier contenido sin previo aviso en la medida que lo permita la legislación aplicable.
- e) El Centro de Servicio y Soporte está disponible en un horario de 5X8 para peticiones de Servicio comercial y administrativo.
- f) El Centro de Servicio y Soporte está disponible en un horario de 5X8 tanto para peticiones de Servicio Técnico L1 (funcional SGE y técnico) como para L2 (soporte ECO sobre peticiones que requerían apoyo más allá de L1 acorde a los SLAs).
- g) El Usuario del Servicio deberá proporcionar los siguientes datos al momento de solicitar apoyo:
  - Numero de Cliente

- Contacto
- Descripción del problema o falla
- Datos del módulo o funcionalidad que está utilizando cuando se presenta la falla.

**Décima.- La Seguridad del Servicio y de los Datos del Cliente.-**

- ECO, no editará los datos y demás contenidos del Cliente ni de sus usuarios.
- ECO podrá acceder a los datos del comportamiento del Cliente para fines estadísticos o de mejora del Servicio, estando facultado para compartir dichos datos con terceros para el ofrecimiento de nuevos servicios y/o productos de ECO o de terceros.
- ECO respeta los derechos de propiedad intelectual y espera que el Cliente y sus usuarios también lo hagan, quienes tienen expresamente prohibido: (a) copiar, reproducir, extraer, grabar o poner a disposición de otros parte alguna del Servicio o del contenido que se le haya entregado a través del Servicio, o utilizar el mismo de cualquier forma no expresamente permitida al amparo de estos términos y condiciones; (b) utilizar el Servicio SGE para importar o copiar archivos locales sin derecho a importar o copiarlos de esta forma; (c) aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar o crear obras derivadas basadas en el Servicio o en parte alguna del mismo; (d) burlar cualquier tecnología utilizada por SGE, por sus licenciantes o por cualquier tercero, para proteger los contenidos accesibles a través del Servicio; (e) alquilar o arrendar parte alguna de los Servicios; (f) burlar cualesquiera restricciones territoriales aplicadas por SGE; (g) facilitar su contraseña a otra empresa o utilizar el nombre de usuario y contraseña del usuario de otra empresa.
- El Cliente deberá abstenerse de participar en las siguientes actividades en relación con el Servicio: (a) el registro y/o uso de un nombre de usuario, que sea o incluya material ilegal, o que busque fomentar o cometer un acto ilegal de cualquier tipo, (b) o que contenga datos personales de terceros o que pretenda solicitar dichos datos personales; (c) que incluya contenido dañino, como malware, troyanos o virus, o que interfiera de otra forma con el acceso de cualquier usuario al Servicio; (d) que imite o de una imagen falsa de su relación con otro usuario, persona o entidad, o que sea de otro modo fraudulento, falso, engañoso, o equívoco; (e) que utilice medios automáticos para fomentar artificialmente contenido; (f) que implique la transmisión de correos masivos no deseados, correo basura, correo encadenado, u otros análogos; (g) que interfiera con el Servicio, manipule o trate de investigar, explorar o examinar vulnerabilidades en el Servicio o en los sistemas o redes informáticas de ECO, o que infrinja cualquiera de las medidas de seguridad o de autenticación del Servicio y de ECO, o (h) que entre en conflicto con otros contratos o servicios.
- Las contraseñas del acceso al Servicio definidas por los usuarios del Cliente protegen sus cuentas. El Cliente y sus usuarios son los únicos responsables de mantener su contraseña confidencial y segura. El Cliente entiende que es responsable de todo el uso que se haga de sus nombres de usuario y contraseñas en el Servicio. Si todos o algunos de sus nombres de usuario o contraseñas son objeto de pérdida o robo, o si el Cliente considera que se ha producido un acceso no autorizado a todas o a alguna de sus cuentas de Usuario por parte de terceros, deberá informar de forma inmediata a ECO, a efecto de apoyarle en el cambio de sus contraseñas. Dirigiéndose a los teléfonos de contacto indicados en punto 4 Atención al Cliente del ANEXO 2 Términos y condiciones generales aplicables al Contrato de prestación del Servicio SGE.
- El Cliente acepta que ECO pueda actuar en la recuperación de su nombre de usuario cuando el responsable del Cliente así lo solicite.
- Es responsabilidad exclusiva del Cliente actualizar su configuración y datos en el Servicio para cumplir con las disposiciones fiscales con el SAT y quien competa. Previa solicitud por escrito de parte del Cliente, ECO podrá apoyar al Cliente en este proceso, sin que ello implique que ECO asume algún tipo de responsabilidad.
- Cada parte cumplirá, en la medida que les corresponda, y ECO en la prestación del Servicio, con los niveles de seguridad previstos en la ley, la reglamentación y las normas complementarias que dicte el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).
- Cada parte cumplirá, en la medida que les corresponda, y ECO en la prestación del servicio, las obligaciones que surgen en orden a la confidencialidad y reserva que deben mantener sobre la información obtenida.

**Decima Primera. - Las Funcionalidades del Servicio. -**

1er Elemento. - Productos de Scotiabank que se adaptan para aprovechar los servicios de:

- a. Pago (dispersión) de nómina
- b. Pago a proveedores
- c. Cobranza con recibo
- d. Estados de Cuenta Electrónico

Las funcionalidades y o características pueden cambiar o sustituirse por otras en cualquier momento previo aviso al Cliente y siempre buscando el beneficio de este último.

2do Elemento. - Gestión financiera, contable y administrativa.

a. Finanzas:

Plan de cuentas	Tipo de cambio de múltiples monedas
Segmentos de cuentas	Reportes financieros
Registros de diarios	Centros de costos presupuestarios
Comprobantes de diario	Cálculo de impuestos
Transacciones recurrentes	

b. Ventas:

Gestión de oportunidades y pipeline	Entregas
Gestión de contactos	Devoluciones
Cotizaciones	Listas de precios en múltiples monedas
Órdenes	Gestión de Clientes
Factura Electrónica	Cálculo de utilidades brutas

c. Compras:

Cotizaciones de compras	Notas de créditos para compras
Ordenes de compras	Planeación de Compras (MRP)
Entregas de compras	

d. Inventario:

Gestión de artículos	Movimientos de inventario
Gestión de almacén	Entradas
	Salidas
	Traspasos

3er Elemento. - Centro de Aprendizaje:

- e. Videos didácticos sobre todos los temas de SGE.

- f. Manuales y documentos de estudio y referencia.
- g. Foro de consulta y colaboración.
- h. Guías paso a paso para aprender a usar y explotar las funcionalidades y características del Servicio.

4to Elemento. - Atención al Cliente, Servicio y soporte de negocios y de Servicio:

- i. La asistencia de un agente vía chat o telefónico para resolver dudas, preguntas de cómo utilizar el Servicio
- j. Asistencia técnica y apoyo para mantener el Servicio listo y disponible.



#### ANEXO 4

### CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”

Los elementos de la estructura tarifaria están contenidos en las siguientes categorías:

- a) Instalación y Configuración
- b) Renta Mensual
- c) Servicios adicionales (Servicio de timbrado de facturas electrónicas, apoyos, extracción de datos, etc.)

Detalle de la estructura tarifaria para cargos de primera y única vez y recurrentes:

#### INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

Cargos únicos del Servicio (de primera vez):

	<b>Categoría</b>	<b>Tipo de Cargo</b>
	Instalación del Servicio SGE	Único
	Configuración del Servicio SGE	Único
Subtotal de servicios con cargo único por instancia de Servicio		
Pueden aplicar promociones con vigencia determinada, términos y condiciones		
Total de servicios con cargo único		

#### RENTA MENSUAL

	<b>Categoría</b>	<b>Tipo de Cargo</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Importe</b>
	Renta de Usuario Profesional SGE	Mensual	1,637.93		
	Renta de Usuario Limitado de SGE	Mensual	1,206.89		
	Renta de Usuario Multiempresa SGE	Mensual	2,000.00		
Subtotal de usuarios del Servicio SGE:					
Pueden aplicar Promociones con vigencia, términos y condiciones					
Total mensual a usuarios del Servicio SGE					

## SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios adicionales son servicios que se ofrecen a petición del Cliente y son relacionados con capacidades y funcionales más allá de lo necesitado en los servicios de instalación, de configuración y cargos recurrentes. Estos Servicios debe ser solicitados al centro de atención y algunos serán sujetos de cotización según el caso.

## TERMINOS Y CONDICIONES

Las tarifas se expresan en pesos Mexicanos Moneda Nacional (MN), están sujetas a cambios futuros y podrán aplicar o no promociones según el caso, Las promociones tienen vigencia. Los cargos recurrentes están definidos como mensuales aunque pudiesen aplicar con otra periodicidad. A todos los cargos debe sumarse el Impuesto al Valor Agregado (IVA) vigente en cada momento.

El Cliente pagará mensualmente a ECO en Pesos mexicanos Moneda Nacional el importe de la contraprestación generada por el Servicio Scotia Gestión Empresarial, en los términos de la cláusula octava del contrato. Para lo cual se obliga a suscribir el formato de domiciliación mismo que se detalla en el ANEXO 5 Carta de Autorización para cargo automático, detallando la cuenta de cheques para el cargo periódico correspondiente.

En caso de cancelación de la domiciliación o que la cuenta del Cliente especificada en el formato de domiciliación no tenga fondos suficientes o dejare de existir, se aplicará lo descrito en la cláusula “novena.- Suspensión del Servicio” del ANEXO 1 “Contrato de Prestación del Servicio Scotia Gestión Empresarial”

ECO tendrá el derecho de revisar y en su caso modificar o establecer nuevos cargos o contraprestaciones, en cuyo caso, comunicará al Cliente su concepto e importe con 30 (treinta) días naturales de anticipación, por escrito dirigido al Cliente, a través del Estado de Cuenta o a través de publicaciones en [www.scotiagestionempresarial.com](http://www.scotiagestionempresarial.com) o de su colocación en cualquier medio que determinen las autoridades competentes, o bien a través de la página en Internet del Servicio Scotia Gestión Empresarial en el entendido de que las modificaciones entrarán en vigor al concluir el plazo de 30 días antes citado. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente estará facultado para dar por terminado el presente Contrato dentro del mismo plazo de 30 días antes señalado, en caso de no estar de acuerdo con los nuevos conceptos o montos, sin que ECO pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el presente Contrato.

I

**ANEXO 4.1**

**Tarifas para el uso del Servicio “Scotia Gestión Empresarial”**

	<b>Concepto</b>	<b>Explicación</b>	<b>Tipo de cargo</b>	<b>Tarifa vigente</b>	<b>Términos</b>
<b>1</b>	Instalación del Servicio	Servicios de creación de instancia del Servicio	Por primera y única vez	\$ 0 MN	Por empresa inicial
<b>2</b>	Configuración del Servicio	Creación de Base de Datos, consola de Servicio	Por primera y única vez	\$ 0 MN	Por empresa inicial
<b>3</b>	Renta de Servicio de usuario Profesional	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada.	Cargo recurrente mensual por usuario	\$ 1,638.00 MN	
<b>4</b>	Renta de Servicio de Usuario Limitado	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual por usuario	\$ 1,207.00 MN	
<b>5</b>	Preparación de datos de negocio	ECO podrá con cargo adicional, ayudar al Cliente en la creación y/o preparación de archivos xls u otro formato necesario para el alta de la empresa en el Servicio SGE.	Por evento	\$ 1,200.00 MN/hora	Requiere cotización previa
<b>6</b>	Baja del servicio	Servicios prestados por ECO para dar de baja el Servicio del Cliente que incluye la extracción, empaquetamiento y devolución de la base de datos SQL Server del Cliente.	Por evento	\$6,500.00 MN	
<b>7</b>	Alta de usuario adicional	Servicios asistidos por parte de ECO para el alta de usuarios adicionales del Servicio SGE.	Por evento	\$ 0 MN	
<b>8</b>	Baja/Cambio de usuario(s)	Servicios asistidos por parte de ECO para la baja de usuario(s) del Servicio SGE.	Por evento	\$ 0 MN	
<b>9</b>	Cambios	Cambios a la configuración del Cliente que requiera desarrollo (no forma parte del paquete contratado)	Por evento	\$1,200.00 MN/hora	Requiere cotización previa.
<b>10</b>	Reactivación del Servicio en suspensión	ECO podrá con cargo adicional al Cliente reestablecer su Servicio cuando este haya sido suspendido por cualquier razón técnica o comercial imputable al Cliente,	Por evento	Variable	La reactivación solo se produce mientras el Cliente esté en suspensión del Servicio. El Cliente deberá abonar los meses debidos.
<b>11</b>	Reportes	Asistencia por parte de ECO a la generación de reportes específicos que el Cliente requiera no incluidos en aquellos estándares del Servicio	Por evento	\$1,200.00 MN/hora	Si la petición realizada por el Cliente, pasará a estudio del departamento de mejoras del producto. En caso de incorporarse al Servicio, se le cotizará con condiciones especiales
<b>12</b>	Generación de reportes de contabilidad electrónica	Asistencia por parte de ECO a la generación de reportes	Por evento	\$ 0 MN	La generación del fichero XML anexo

		específicos para la preparación de reportes de contabilidad electrónica al SAT.			24 está dentro del Servicio.
13	Apoyo para generación de facturas electrónicas a consumidores	Asistencia por parte de ECO a la generación de reportes específicos para la preparación y emisión de facturas electrónica.	Por evento	\$ 0 MN	La generación del fichero XML de facturación electrónica está dentro del servicio
14	Servicio de timbrado de facturas electrónicas (emisión de CFDI)	Cargo por concepto de timbrado simple de cada factura electrónica para cumplir requisitos SAT	Por factura timbrada	\$ 1.15 MN	En función de contratación de un volumen por adelantado se podrá cotizar otro precio/timbrado.
15	Terminación anticipada	Pago de todas aquellas cantidades que el Cliente tenga pendiente saldar del Servicio SGE.	Por evento	Variable	
16	Ampliación de espacio de almacenamiento máximo disponible al Cliente	Adicional a la capacidad base de almacenamiento de su información de hasta 10 Gb. El Cliente podrá incrementar capacidad de almacenamiento solicitado el número de unidades adicionales de que requiera en donde cada unidad es de 10 Gb	Cargo recurrente mensual	\$500.00 MN	Por unidades de 10 GB adicionales por cada empresa que se necesite

**SERVICIOS ADICIONALES OPCIONALES CON BASE EN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

	17	Renta Empresa Adicional para usuarios multiempresa	Pago por acceso al Servicio para empresas adicionales	Cargo Recurrente Mensual por empresa	\$ 2,000.00 MN	
ADDON	18	Renta de servicio Addon en SGE conexión con Scotiabank	Pago por acceso al Addon de conexión con el banco para clientes con SAP B.One SGE	Por evento	\$ 0 MN	
	19	Renta de servicio Addon on site conexión con Scotiabank	Pago por acceso al Addon de conexión con el banco para clientes con SAP B.One On Site	Cargo Recurrente Anual	\$ 20,000.00 MN	
	20	Instalación del Addon	Servicios de instalación del Addon	Por primera y única vez	\$ 10,000.00 MN	
NÓMINA	21	Renta de Servicio de Nomina hasta 500 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 1,000.00 MN	
	22	Renta de Servicio de Nomina hasta 1,000 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 1,500.00 MN	
	23	Renta de Servicio de Nomina hasta 3,000 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 3,500.00 MN	
	24	Renta de Servicio de Nomina hasta 5,000 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 5,000.00 MN	

NÓMINA	25	Renta de Servicio de Nomina hasta 10,000 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 6,000.00 MN	
	2	Renta de Servicio de Nomina hasta 20,000 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 8,000.00 MN	
	27	Renta de Servicio de Nomina más de 20,000 nominas año	Pago por acceso al Servicio y a funcionalidades y capacidades del Servicio para administración de la instancia del Servicio contratada	Cargo recurrente mensual	\$ 10,000.00 MN	
	28	Instalación del Addon de Nómina	Servicios de instalación del Addon	Por primera y única vez	\$ 10,000.00 MN	
	29	Comisión por pago extemporáneo	Pago por impago de factura mensual o factura por desarrollo particular	Por evento	5% mensual sobre el importe total pendiente de pago	Se proratea en función del número de días de retraso respecto a la fecha de pago del recibo

Las tarifas se expresan en pesos Mexicanos Moneda Nacional (MN) y deberá sumárseles el IVA vigente.

Las tarifas listadas están sujetas a cambios futuros y podrán aplicar o no promociones según el caso.

Las promociones tienen vigencia términos y condiciones.

Los cargos recurrentes son mensuales

ANEXO 5

**Formato para solicitar la Domiciliación**

de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Solicito y autorizo que con base en la información que se indica en esta comunicación se realicen cargos periódicos en mi cuenta conforme a lo siguiente:

1. Nombre del proveedor del bien, servicio o crédito, según corresponda, que pretende pagarse:  
**EXPERT CLOUD ONE S de RL de C.V.**

2. Bien, servicio o crédito, a pagar: **SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL.**

3. Periodicidad del pago (Facturación) (Ejemplo: semanal, quincenal, mensual, bimestral, semestral, anual, etc.): **MENSUAL**

4. Nombre de los bancos que lleva la cuenta de depósito a la vista o de ahorro en la que se realizará el cargo y numero de Clave Bancaria Estandarizada ("CLABE") o tarjeta de débito o débito.

<u>Nombre Entidad Bancaria</u>	<u>Cuenta CLABE</u>	<u>N° Tarjeta Crédito/Débito</u>
SCOTIABANK	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

5. Monto máximo fijo del cargo autorizado por periodo de facturación: \$ \_\_\_\_\_ MN

6. Esta autorización es por plazo indeterminado ( X )

Estoy enterado de que en cualquier momento podré solicitar la cancelación de la presente domiciliación sin costo a mi cargo.

A t e n t a m e n t e,

\_\_\_\_\_

(NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DEL TITULAR DE LA CUENTA)

\_\_\_\_\_

(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA)

## ANEXO 6

### **TABLA DE NIVELES DEL SERVICIO SLAS “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”**

Acerca de los niveles de Servicio (Service Level Agreements o SLAs). Para una correcto y eficiente prestación del Servicio Scotia Gestión Empresarial, ECO realizarán las actividades de cumplimiento del servicio acorde a Niveles de Servicio (SLAs).

**Niveles de Servicio:** Los niveles de Servicio se monitorean en dos categorías:

- a. SLAs de Disponibilidad del Servicio
- b. SLAs de Nivel de respuesta a incidencias

a. **SLAs de Disponibilidad del Servicio:** Indican si el Servicio se encuentra en su totalidad activo o inactivo hacia los usuarios para su uso.

El nivel de Servicio medido de forma porcentual para este Servicio será del 95.00% anual excluyendo las ventanas de mantenimiento mutuamente acordadas y sin considerar el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).

b. **SLA de Nivel de respuesta a incidencias:** Indican el nivel con el cual el equipo de ECO dará respuesta a El Cliente y/o a los usuarios del Servicio SGE cuando se reporten fallas.

El equipo de ECO ejecutará las siguientes actividades y componentes necesarios para dar atención y respuesta a incidencias reportadas por El Cliente y/o los usuarios del Servicio SGE:

- Atención inicial vía correo electrónico y telefónico en lenguaje español para atención de incidentes relacionados con el Servicio.
- Obtener la información y/o documentación necesaria para la atención de la incidencia reportada.
- Mantener un punto de contacto único con ECO.
- Verificar si el incidente se relaciona con una falla o incidente conocido previamente utilizando la herramienta para registro de incidentes que utiliza ECO.
- En caso de identificar la incidencia como desconocida o nueva, se procederá a escalar el incidente al equipo de soporte del Servicio.
- Dar seguimiento y reportar el avance en la solución del incidente a ECO.

El proceso que ECO seguirá para brindar soporte desde el reporte del incidente hasta la solución del mismo considera:

1. Registro de incidente: a petición del Cliente ECO levantará un ticket sobre la incidencia identificada en el Servicio, por medio de cualquiera de los siguientes canales que estarán disponibles: - Teléfono, Correo Electrónico, - Portal de incidencias o Comunicación electrónica (chat)
2. Escalamiento: En la tabla de escalamientos de este anexo se presenta la matriz de escalamiento que ECO deberá aplicar.
3. Registro de ticket: Una vez que se cuente con la descripción completa de la incidencia, ECO realiza el registro del ticket para su seguimiento.

4. Clasificación del incidente: Una vez registrado el ticket, el equipo de ECO procederá a clasificar el incidente de acuerdo al nivel de impacto y en su caso solicitará documentación adicional al usuario.
  - a. En caso de que el incidente sea clasificado como de impacto ALTO, el personal de Soporte se pondrá en contacto con el usuario informarle sobre el procedimiento a seguir y el tiempo estimado de resolución.
5. Detección de la causa raíz: Una vez que el equipo de ECO recaba la información y/o documentación necesaria, procede a determinar la causa raíz del incidente por medio de uso de los procedimientos internos.
6. Aplicación de la solución: Una vez identificada la causa raíz del incidente, se procederá de la siguiente manera:
  - a. La causa raíz es un error conocido. ECO cuenta con información para aplicar la solución al incidente reportado, realizando las siguientes actividades:
    - Notifica al Cliente sobre la posible solución al incidente reportado.
    - Coordina la asignación de una ventana de mantenimiento para la aplicación de la solución identificada.
  - b. La causa raíz es un error no conocido. ECO no cuenta con información previa respecto al incidente reportado, realizando las siguientes actividades:
    - Escala el incidente para la atención del incidente.
    - Notifica al usuario que el incidente ha sido escalado.
    - Una vez identificada la solución, ECO notifica al usuario la posible solución y coordina la asignación de una ventana de mantenimiento para la aplicación de la solución identificada.
    - ECO documenta la solución.
  - c. ECO dará seguimiento hasta la resolución del incidente.
  - d. Se procederá a cerrar el ticket una vez que ECO confirme que el incidente ha sido resuelto o bien 3 días después de haber aplicado la solución al incidente y no haber recibido retroalimentación por parte del usuario.

**Forma de medición de los niveles de Servicio.** - La medición del nivel de Servicio SGE se ejecutará bimensualmente estando a disposición de El CLIENTE un informe con el detalle de la disponibilidad diaria del periodo correspondiente.

En caso de que exista un evento que incida en una baja de disponibilidad del Servicio, el tiempo que dure dicha falta de Servicio se irán acumulando durante el periodo hasta llegar al máximo de horas por año fuera de Servicio.

**Exclusiones a la medición de los niveles de Servicio.** - Dentro del nivel de Servicio arriba mencionado no están incluidas:

- Hasta 6 (seis) eventos de paros programados durante un año (doce meses) para ejecutar posibles actualizaciones en el sistema operativo, herramientas y aplicativo SAP Business One. Las paradas que sean necesarias ejecutar, serán previamente notificadas a la base instalada de Clientes con 15 días de anticipación y se ejecutarán en horarios de baja ocupación del Servicio SGE (principalmente en horarios nocturnos y/o en días festivos).
- Para aquellas paradas requeridas fuera de programación y determinadas por terceros como urgentes, y ajenas al normal funcionamiento del Servicio (por ejemplo, actualización urgente ante vulnerabilidad del sistema operativo) se evaluará por parte de ECO, el impacto, necesidad y alcance, avisando con



una antelación deseable de 24 (veinticuatro) horas y realizándolas preferentemente en horario nocturno y/o festivo.

A efecto de determinar el nivel de respuesta a incidencias se aplica la siguiente clasificación:

Nivel de respuesta (descripción)	Tiempo de atención: Es el tiempo en el que los agentes del Centro de Contacto y/o Centro de soporte avanzado ECO dan atención a una incidencia reportada por el usuario.
Alto	Por debajo del límite máximo de tiempo referido en la “Matriz de escalamiento - Atención a fallas del Servicio”
Medio	Más de 8 horas y menos de 24 horas por encima del límite máximo de tiempo referido en la “Matriz de escalamiento - Atención a fallas del Servicio”
Bajo	Más de 24 horas por encima del límite máximo de tiempo referido en la “Matriz de escalamiento - Atención a fallas del Servicio”

Atención a fallas del Servicio			
Nivel	Actividad	Tiempo	Responsable
		(Límite máximo)	
1	Emisión de reporte de falla de Servicio por parte del Cliente a través de los siguientes canales que estarán disponibles:	Cuando aplique	Cliente
	a) Teléfono		
	b) Correo Electrónico		
	c) Portal de incidencias		
	d) Comunicación electrónica (chat)		
2	Recepción y emisión de número de orden de atención (trouble ticket) por falla del Servicio	Siguiente día hábil	Centro de contacto ECO (L1)
3	Atención al reporte de falla por parte de centro de contacto ECO (1er nivel: L1)	8 horas	Centro de contacto ECO (L1)
4	En caso de que la falla no haya podido ser resuelta se reporta al área especializada (técnica / funcional)		Centro de contacto ECO (L1)
5	Recepción de reporte de falla y comunicación con el Cliente para informar sobre el seguimiento a reporte de falla		Centro de soporte ECO (L2)
6	Todo reporte de falla que no haya sido resuelta posterior al tiempo máximo establecido, se genera un reporte automático y solicitud de auditoria al siguiente nivel.	2 días hábiles hábiles	Supervisor de soporte (L2)
		4 horas	Gerencia de Servicio ECO
		1 día hábil	Dirección Corporativa ECO

Contactos para notificación:

Nivel	Nombre	Área	Teléfono	Correo electrónico
	<b>Centro de Contacto SGE</b>	Soporte Funcional (SGE) o Técnico	Para llamadas en la ciudad de México: 5268-1595 Para llamadas de cualquier parte del resto de la República Mexicana: 01 800 246-7200	soporteclientes@scotiagestionempresarial.com.mx  Correo de soporte al Cliente donde se gestionaran los siguientes puntos: Centro de soporte (incidencias): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previas a implantación SGE</li> <li>• Durante implantación SGE</li> <li>• Post implantación SGE</li> </ul>
	<b>Centro de Contacto SGE</b>	Comercial o Administrativo	Para llamadas en la ciudad de México: 5268-1595 Para llamadas de cualquier parte del resto de la República Mexicana: 01 800 246-7200	atencionclientes@scotiagestionempresarial.com.mx  Correo puramente Comercial y administrativo donde se gestionaran los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación (Ciclo, cobranza)</li> <li>• Estados de Cuenta</li> <li>• Contratación de licencias adicionales</li> <li>• Servicios adicionales del Servicio</li> <li>• Contrato: información y cancelaciones</li> <li>• Temas administrativos</li> </ul>

## **ANEXO 7**

### **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EL USO DEL SERVICIO “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”**

El CLIENTE se compromete a disponer de los siguientes requerimientos técnicos mínimos sugeridos para el USO del Servicio “Scotia Gestión Empresarial”. Dichos requerimientos deben estar en el (los) sistema(s) desde el (los) que se quieran accederá al Servicio Scotia Gestión Empresarial.

1) El (los) PC(s) del CLIENTE desde el que se quiera acceder al Servicio debe cumplir con las siguientes características:

- Sistema Operativo Windows 7 o superior
- Conexión a internet: 10 Mbs real o superior
- Navegador web Mozilla Firefox o Chrome.
- Procesador Intel Core i3 o superior
- 2 gigabyte (GB) de RAM o superior
- Adaptador de pantalla Intel (R) HD Graphics 4000
- Tarjeta y salida de audio.

2) El no cumplimiento de todas las características puede devenir en una visualización/ejecución o uso no correcto del Servicio SGE.

3) Las características detalladas en el presente Anexo 7, podrían ser modificadas o actualizadas para efectos de mejora en el Servicio, lo anterior previa notificación al Cliente.

## ANEXO 8

### SERVICIOS CONTRATADOS

#### 8.1 REGISTRO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”

Datos del contacto:

<b>CONTACTO PRINCIPAL (Usuario Administrador #1) USUARIO PROFESIONAL ( ) MULTIEMPRESA ( )</b>	
Nombre completo:	
Posición (puesto):	
Correo electrónico:	
Teléfono:	
Documento de identificación oficial (No.):	

Datos de los usuarios:

<b>USUARIO #2 USUARIO PROFESIONAL ( ) LIMITADO ( ) MULTIEMPRESA ( )</b>	
Nombre completo:	
Posición (puesto):	
Correo electrónico:	
Teléfono:	
Documento de identificación oficial (No.):	
<b>USUARIO #3 USUARIO PROFESIONAL ( ) LIMITADO ( ) MULTIEMPRESA ( )</b>	
Nombre completo:	
Posición (puesto):	
Correo electrónico:	
Teléfono:	
Documento de identificación oficial (No.):	
<b>USUARIO #N USUARIO PROFESIONAL ( ) LIMITADO ( ) MULTIEMPRESA ( )</b>	
Nombre completo:	
Posición (puesto):	
Correo electrónico:	
Teléfono:	
Documento de identificación oficial (No.):	

En caso de que la empresa requiera realizar cambios de usuarios del Servicio, la persona designada como contacto principal será la única autorizada para notificar a ECO sobre el usuario que se dé de alta en sustitución del usuario que será dado de baja.

El proceso se realizará mediante una notificación vía correo electrónico a la dirección [sopORTECLIENTES@scotiagesstionempresarial.com.mx](mailto:sopORTECLIENTES@scotiagesstionempresarial.com.mx) utilizando el formato de datos de los usuarios presente en este anexo.

**Si requiere definir más usuarios copie esta página tantas veces como necesite.**

## ANEXO 9

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Cloud computing.-** Para efectos del Servicio denominado Scotia Gestión Empresarial, Cloud computing se refiere a los servicios de cómputo en la nube proporcionados a través de la tecnología de la información (TI) de ECO dispuestos a los Clientes finales y sus usuarios como un servicio accesible a través de Internet o una red dedicada, con entrega según demanda. Los servicios de cómputo en la nube abarcan desde el acceso al sistema de gestión financiera, contable, administrativa y de Clientes, así como a los otros elementos del servicio y a la infraestructura de servidores, unidades de almacenamiento y demás componentes que lo integran. Así mismo, el Servicio se presta apegado a una serie de políticas, tecnologías y formas de control destinadas a proteger y mantener seguros los datos y a dar privacidad a los usuarios. Es importante considerar que ECO solo tendrá acceso a dichos datos o información del Cliente para los casos definidos en este contrato y en el aviso de privacidad.

**Formato pdf.-** Es un formato de almacenamiento de documentos digitales independiente de las plataformas de software o hardware que está compuesto de imagen vectorial, mapa de bits y textos.

**SGE. -** Son las siglas de nombre comercial del Servicio Scotia Gestión Empresarial basado en los elementos a) SAP Business One/Bank Cloud One (considera ERP, CRM y otras plataformas o funcionalidades posibles) parametrizado por ECO para comercializarse con SCOTIABANK b) Help desk de atención a Clientes c) plataforma de aprendizaje (grabado y en vivo) y foro de comunicación y d) medios de interacción con servicios bancarios de SCOTIABANK.

**ERP.-** por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning son sistemas de información gerenciales que integran y manejan todas las operaciones de administración de una compañía indiferentemente la actividad de la misma. Los sistemas ERP típicamente manejan la producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad de la compañía de forma modular. Sin embargo, la planificación de recursos empresariales o el software ERP puede intervenir en el control de muchas actividades de negocios como ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, calidad de administración y la administración de recursos humanos.

**CRM.-** son las siglas en inglés de Customer Relationship Management Gestión de relaciones con los Clientes, es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus Clientes de una manera organizada.

**Ticket de atención. -** Un ticket de soporte es básicamente un número que ECO asignará al Cliente cuando se reporte una falla o problema que debe ser atendido y resultado por el área de Atención a Clientes de ECO

**SLA (Service Level Agreement) Nivel es de Servicio. -** Los Acuerdos del nivel de servicio (SLA) son una manera formal para establecer expectativas entre el departamento de soporte y los Clientes con respecto al hardware, software que admitirán y dentro de qué período de tiempo.

**Centro de Soporte-Nivel 1 (L 1).-** Es el grupo de trabajo que atiende en primera instancia las peticiones del Cliente. Este dispone de dos canales para comunicarse con el Centro de Soporte: correo electrónico y web. Su función principal es la recepción, filtrado y resolución o escalado de la petición conforme los procedimientos establecidos.

**Centro de Soporte –Nivel 2 (L 2).**- El Cliente no contacta directamente con este grupo. El Nivel 2 resolverá o gestionará la resolución con los departamentos externos al Centro de Soporte, según el caso, de todas peticiones que en Nivel 1 no resuelva; bien por competencia, bien por dificultad. Con carácter general, la comunicación con el Cliente se realizará por correo electrónico.

Entre sus funciones está la de dar soporte al Nivel 1.

**Centro de Soporte –Nivel 3 (L 3).** - El Cliente no contacta directamente con este grupo. El Nivel 3 resolverá o gestionará la resolución con los departamentos externos al Centro de Soporte, según el caso, de todas peticiones que en Nivel 2 no resuelva; bien por competencia, bien por dificultad. Con carácter general, la comunicación con el Cliente se realizará por correo electrónico.

Entre sus funciones está la de dar soporte al Nivel 1 y 2.

**Coordinador -Responsable de Servicio.** - En aquellos casos en los que se produce una queja del Cliente y desea hablar con un responsable, es el que atiende al Cliente. Ofrece soporte a los operadores y asegura la calidad del grupo. Es el encargado de la interlocución máxima con los departamentos externos al Centro de Soporte. Además, su función será la de distribuir las cargas de trabajo entre los diferentes centros de soporte y controlar las tareas asignadas a cada centro de soporte.

**Instalación del Servicio SGE.** - Dado que el Servicio es gestionado como un Servicio en la modalidad en la nube (cloud), no será necesario la instalación de ningún software adicional al que está definido en el ANEXO 7:” Requerimientos técnicos mínimos para el uso del Servicio “Scotia Gestión Empresarial”

**Configuración de SGE.** - Es la personalización con los datos del Cliente del Servicio. Para ello SGE cuenta con un sistema de guía paso a paso para su configuración por parte del Cliente.

**El Centro de aprendizaje del Servicio y Negocios.** - es un medio de apoyo compuesto por contenidos multimedia (video, documentos pdf, y de otros tipos) que muestra al Cliente para qué sirve cada funcionalidad del Servicio, cómo se utiliza y la posibilidad de medir su grado de avance en el aprendizaje y dominio del Servicio

**El Sistema de gestión financiera, contable, administrativa y de Clientes.-** permite al Cliente gestionar sus datos e información a efecto de tomar decisiones y actividades de negocios asociadas a planeación y gestión financiera, contable y facturación, sus compras y ventas así como su base de Clientes y prospectos, un motor de reporte inteligente que ofrece reportes gráficos para toma de decisiones de negocios como parte de las características del Sistema de gestión financiera, contable, administrativa y de Clientes basado en la plataforma SAP Business One MR.

**El Centro de apoyo, seguimiento y atención a soluciones.** - permite al Cliente interactuar por diversos medios (telefónicamente y chat) con agentes especializados tanto en temas administrativos del Servicio, así como temas técnicos. Estas interacciones se dan dependiendo del tipo (comercial o técnica) y clase de solicitud para apoyar a resolver sus peticiones.

**Usuario.** - Es la persona que usa, utiliza y/o accede al sistema mediante un código de usuario y una palabra maestra (password)

**Login.-** Es el hecho por el que el usuario conecta, accede y/o utiliza el sistema al ingresar el usuario y la palabra maestra (password)

**Software as a Service (Saas).**- Es un modelo de distribución de [software](#) donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de [tecnologías de información y comunicación](#) (TIC.), a los que se accede vía [Internet](#) desde un Cliente

**Acceso Cloud.** - El Cliente accederá al Servicio a través de su navegador web a la página de internet del Servicio.

**Sistema Operativo.**- Es un [programa](#) o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de [hardware](#) y provee servicios a los [programas de aplicación](#) de [software](#), siendo el más común y el utilizado en este servicio Windows de Microsoft Corp.

**Horario 5x8.**- Para las peticiones de Servicio comercial el Cliente dispondrá de 5 días a la semana (de lunes a viernes), 8 horas de asistencia diaria (8:00 a 16:00 horas)

**Horario 7x24.**- Para las peticiones de servicio técnico el Cliente dispondrá de 7 días a la semana con 24h de asistencia diaria.

**Contrato.** - Un Contrato es el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

**Firma electrónica.** - Concepto jurídico, equivalente electrónico al de la firma manuscrita, donde una persona acepta el contenido de un mensaje electrónico a través de cualquier medio electrónico válido.

**Contabilidad electrónica.** - La contabilidad electrónica se refiere a la obligación de llevar los registros y asientos contables a través de medios electrónicos e ingresar de forma mensual su información contable a través de la página de Internet del SAT.

Para dar cumplimiento formal al ingreso mensual de información contable, únicamente se enviará la balanza de comprobación y el catálogo de cuentas con el código agrupador del SAT que permita su interpretación.

Adicionalmente, los contribuyentes deben tener la posibilidad de generar información electrónica de sus pólizas contables y auxiliares para entregarla al SAT, sólo cuando:

El SAT ejerza facultades de comprobación directamente al contribuyente o a terceros relacionados (compulsas). El contribuyente solicite una devolución o realice una compensación.

Los contribuyentes del Régimen de Arrendamiento, Servicios Profesionales e Incorporación Fiscal quedan relevados del envío de Contabilidad Electrónica, siempre y cuando registren sus operaciones en el módulo de contabilidad de la herramienta electrónica “Mis cuentas”.

**Factura electrónica.** - La factura electrónica es una modalidad de factura en la que no se emplea el papel como soporte para demostrar su autenticidad, se diferencia de la factura en papel por la forma de gestión informática y el envío mediante un sistema de comunicaciones que conjuntamente permiten garantizar la autenticidad y la integridad de la factura electrónica es un documento que sirve para describir el costo de los Servicios y desglosar los impuestos correspondientes a pagar. Sustituye, según las disposiciones legales correspondientes, a las facturas tradicionales en papel y garantiza, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

La factura electrónica es, por tanto, la versión digital de las facturas tradicionales en soporte papel y debe ser funcional y legalmente equivalente a estas últimas. Por su propia naturaleza, las facturas electrónicas pueden almacenarse, gestionarse e intercambiarse por medios electrónicos o digitales. Para que la factura electrónica tenga validez legal, debe estar completada con la firma electrónica, que permite eliminar la factura en papel.

**Formatos de la firma digital en la factura electrónica.** - Para cada formato existe una forma peculiar de codificar la firma electrónica:

**XML:** El formato de firma electrónica se denomina XAdES y se rige por la especificación TS 101 903. De las diferentes modalidades previstas por la norma, la más recomendable es la ES-XL que incluye información sobre el tiempo en el que se llevó a cabo la firma electrónica e información sobre la validez del certificado electrónico cualificado que la acompaña.

**PDF:** El formato de firma de Adobe (derivado de PKCS#7) queda embebido dentro del formato PDF y permite asociar una imagen, por lo que es uno de los más adecuados para su visualización. La especificación del formato es la 1.6 y para la visualización se emplea Acrobat Reader v7 o Foxit PDF Reader. La apariencia de la firma es muy visual, ya que es posible asociar a la misma un gráfico como una firma digitalizada o un sello de empresa.

**Timbrado:** Timbrado se le llama a la certificación de un comprobante fiscal digital. Un comprobante fiscal digital certificado tiene validez fiscal. Consiste en la verificación de la información, validación del comprobante y en agregar un sello digital que compruebe y corrobore que dicho comprobante ha sido certificado. El timbrado comienza con los propios datos, al extraer de su sistema actual todos los datos de facturación requeridos por el SAT y enviarlos al “timbrador”. Este envío se realiza a través de Internet, y el formato de envío de los datos debe ser de acuerdo a lo indicado en el documento ANEXO 20, que es el documento oficial ofrecido por el SAT.

**Suspensión temporal del servicio.** – es la acción de imposibilidad de acceder al uso del Servicio Scotia Gestión Empresarial debido a: un impago por parte del Cliente una falla técnica del Servicio acorde a los niveles de Servicio del ANEXO 6 Tabla de Niveles del Servicio SLAs de Scotia Gestión Empresarial

**Reactivación del servicio.** – es la acción de contar con el Servicio Scotia Gestión Empresarial después de haber puesto al corriente los pagos del servicio o después de resolver la falla que causó la suspensión acorde a los niveles de servicio del ANEXO 6 Tabla de Niveles del Servicio SLAs de Scotia Gestión Empresarial.

**Cancelación del Servicio.** - consiste en la acción de suspender definitivamente el acceso al Servicio “Scotia Gestión Empresarial” procediendo a la extracción de los datos del Cliente a efecto de entregar su base de datos que contiene su información en diversas tablas de bases de datos.

**Instancia de SAP Business One.** - Es una ocurrencia que sucede el Servicio, normalmente es una única para cada vez que se crea un Servicio por Cliente del Servicio Scotia Gestión Empresarial es necesario crear la instancia de Servicio para después proceder a su configuración al Cliente.

El presente contrato se acuerda entre las partes el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Acepto Contrato

\_\_\_\_\_  
Nombre del representante legal

\_\_\_\_\_  
Firma del representante legal