

Mes/Año

Acuerdo de Suscripción de Outsourcing

Al suscribirse al plan de Outsourcing proporcionado por Ganemo y sus afiliados (colectivamente "Ganemo Corp") en relación a Outsourcing de procesos de Negocio basado en software alojados en las plataformas Cloud Hosting (la nube de Ganemo), o al adquirir cualquier producto y/o servicio de Software de Ganemo, usted (el "Cliente") acepta registrarse por los siguientes términos y condiciones:



1. Introducción y Objeto

Este documento establece el acuerdo de nivel de servicios entre **GANEMO CORPORATION S.A.C.**, identificado con el RUC 20551583041, debidamente representada por su Gerente de Administración y Finanzas, Wilfredo Fernando Pastor Ávila, identificado con el número de DNI 46229013, en adelante **GANEMO**, y **EL CLIENTE** o **UN (Unidad de Negocio)**, cuyos datos de Identificación así como los productos contratados están contenidos en algún Pedido de venta o cotización ACEPTADA, en adelante **EL PRESUPUESTO**.

GANEMO y **EL CLIENTE** se denominan individualmente “Parte” y conjuntamente “las Partes”.

2. Términos de duración del acuerdo

La duración de este acuerdo se especifica por escrito en el acuerdo entre las partes plasmado en el presupuesto. Ganemo acepta contratos mensuales, trimestrales o anuales. Los contratos de la suscripción y sus beneficios, llámese uso de Aplicaciones, usuarios y productos de Outsourcing, se renueva automáticamente por un término igual al contrato inicial a menos que cualquiera de las partes proporcione un aviso de terminación por escrito con un mínimo de 90 días antes de la fecha de finalización del acuerdo.

3. Definiciones

- **Suscripción de Outsourcing** Cada producto de Outsourcing comprende un conjunto especializado de Servicios que se ejecutan por personas especializadas para el cumplimiento de obligaciones administrativas y legales del cliente.
- **Usuario** Cualquier cuenta de usuario activa con acceso al Software en modo de creación y / o edición. Las cuentas de usuario desactivadas y las cuentas utilizadas por personas (o sistemas) externos que solo tienen acceso limitado al Software a través del portal de usuario no son considerados Usuarios.

4. Servicios y Responsabilidad en Ejecución

Para recibir cualquier Servicio, EL CLIENTE debe contar con un presupuesto aprobado por Ganemo, que contiene diferentes servicios y/o productos, cada uno de los cuales se rige por los Términos de Servicio que se enumeran e incorporan aquí como referencia, según corresponda.

EL CLIENTE acepta los Términos de servicio que se enumeran junto al Plan de servicio que coincide con la Selección de productos o Servicios contenidos en su presupuesto ACEPTADO por Ganemo.

Plan de Servicio

Condiciones del Servicio

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

No reproducirá ni distribuirá por ningún medio ningún fragmento de este Documento o de los Servicios, excepto que ello fuera expresamente autorizado por Ganemo.



Outsourcing Contable

GANEMO se encarga del cumplimiento de Normas Contables, Tributarias y la emisión de reportes financieros y de gestión según el plan contratado.

[Términos servicio Outsourcing Contable](#)

Outsourcing de Nóminas

Comprende la implementación y la gestión de procesos de planilla y entregables de cumplimiento laboral.

[Términos servicio Gestión de Nóminas](#)

Outsourcing de Tesorería

Seguimiento y cumplimiento de obligaciones financieras, asegurando Conciliaciones bancarias de ingresos, egresos y registros de movimientos financieros y programaciones de pagos

Términos Servicio de Tesorería

Outsourcing de Facturación

Emisión de comprobantes de pago electrónicos.

Términos Servicio de Facturación

Outsourcing de Cobranza

Gestión de cobranza administrativa; incluye el reporte a Centrales de Riesgo

[Términos Servicio de Cobranza](#)

Outsourcing de Domicilio Fiscal y correspondencia

GANEMO recepciona todos los documentos fiscales que envíen a nuestra dirección, los mismos serán conservados en físico y se enviará digitalizados a EL CLIENTE por medio de una app

Términos Servicio Domicilio fiscal

4.1 Acceso al Software

La gestión del servicio se realizará utilizando el Software de nóminas del ERP Odoo. El cliente puede utilizar de manera **opcional**, el software alojado en la plataforma en la nube totalmente administrada por Ganemo y se accede de forma remota por el cliente.

El acceso al software tiene un costo adicional por usuarios, licencias y servidor, que se entregarán en un presupuesto separado.

En caso el cliente no utilice Odoo para comunicar los datos que Ganemo necesita, deberá utilizar formatos que Ganemo entregará durante la etapa de implementación del servicio.



4.2 Funcionamiento del Software

Durante la vigencia de este Acuerdo, Ganemo se compromete a hacer todos los esfuerzos razonables para remediar cualquier error del software enviado por el cliente a través del canal apropiado (dirección de correo electrónico que se entrega al momento de inicio del servicio) y comenzará a analizar la resolución del error dentro de un tiempo estimado de 4 días hábiles. El cliente entiende que los errores causados por una modificación o extensión que no sea parte del software oficial no será cubierto por este servicio de soporte. Tan pronto como se solucione el error, se comunicará al cliente.

Durante la vigencia de este Acuerdo, el Cliente puede abrir un número ilimitado de tickets de soporte en Ganemo (<https://www.ganemo.co>), exclusivamente para preguntas relacionadas con errores.

Todo soporte contemplado en este numeral 4.2, aplica solo para clientes que cuenten con planes de suscripción mensual vigente y no aplica sobre errores ocurridos en servidores no administrados por Ganemo.

Se pueden cubrir otras solicitudes de asistencia, como preguntas relacionadas con desarrollos, personalizaciones o servicios que requieren acceso a la base de datos del Cliente a través de la compra de un Service Pack o Paquete de Implementación. Se especifica sobre este paquete de implementación en numeral 10. de “Cargos y Cuotas” de este acuerdo.

4.3 Alojamiento en la Nube

Durante la vigencia de este Acuerdo, cuando el Cliente elija utilizar nuestro software en la Plataforma en la nube (Cloud Hosting), Ganemo se compromete a proporcionar los siguientes servicios:

- Alojamiento en la región de América
- Alojamiento en centros de datos de nivel III o equivalente, con un 99,9% de tiempo de actividad óptima de la red.
- Cifrado de comunicación Grado A SSL (HTTP).
- Copias de seguridad verificadas, completamente automatizadas, replicadas en múltiples regiones
- Plan de recuperación de desastres, probado regularmente.

4.4 Protección de datos

Todos los datos que Ganemo gestiona como parte del servicio de Outsourcing, son propiedad del cliente.

Las partes reconocen que la base de datos del Cliente puede contener datos personales, para los cuales el cliente es el controlador. Estos datos serán procesados por Ganemo cuando el Cliente así



lo indique, mediante el uso de cualquiera de los Servicios que requieren una base de datos (por ejemplo, los Servicios de hospedaje en la nube o el Servicio de actualización de la base de datos), o si el Cliente transfiere su base de datos o una parte de su base de datos a Ganemo por cualquier motivo relacionado con este Acuerdo.

Este procesamiento se realizará de conformidad con la legislación de protección de datos. En particular, Ganemo se compromete a:

- (a) Solo procesar los datos personales cuando y como lo indique el Cliente, y para el propósito de realizar uno de los Servicios en virtud de este Acuerdo, a menos que sea requerido por la ley, en cuyo caso, Ganemo proporcionará un aviso previo al Cliente, a menos que la ley lo prohíba;
- (b) garantizar que todas las personas dentro de Ganemo, autorizadas para procesar los Datos personales estén comprometidos con la confidencialidad;
- (c) implementar y mantener medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales contra el procesamiento no autorizado o ilegal y contra la pérdida accidental, destrucción, daño, robo, alteración o divulgación;
- (d) enviará sin demora al Cliente cualquier solicitud de protección de datos que se haya enviado a Ganemo, con respecto a la base de datos del Cliente;
- (e) notificar al Cliente inmediatamente al momento de conocer y confirmar cualquier accidente, el procesamiento no autorizado o ilegal de, la divulgación o el acceso a los datos personales;
- (f) notificar al Cliente si las instrucciones de procesamiento infringen la Protección de datos aplicables a la legislación, en opinión de Ganemo;
- (g) poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento con la legislación de protección de datos, permitir y contribuir razonablemente a las auditorías, incluidas las inspecciones, realizadas o exigidas por el Cliente;
- (h) eliminar permanentemente todas las copias de la base de datos del Cliente en posesión de Ganemo, o devolver dichos datos, a elección del Cliente, a la terminación de este Acuerdo

Con respecto a los puntos (d) a (f), el Cliente acepta proporcionar a Ganemo un contacto preciso para información en todo momento, según sea necesario para notificar al responsable de Protección de Datos del Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que para proporcionar los Servicios, Ganemo puede utilizar proveedores de servicios de terceros (sub procesadores) para procesar datos personales. Ganemo se compromete a utilizar únicamente sub procesadores de conformidad con la legislación de protección de datos. Este uso será cubierto por un contrato entre Ganemo y el Sub procesador que

	Acuerdo de Suscripción de Outsourcing	Código: ASO-CONRG-018 Versión: 00 Página 6 de 8
---	--	--

proporciona garantías al efecto. Entre los Sub procesadores que usamos se cuentan servicios de Amazon AWS y Google Cloud.

5. Horario y Lugar de Atención

Los servicios que dependen de la atención directa de recurso humano para su ejecución, serán brindados de lunes a viernes de 9:00 A.M. a 6:00 P.M (Hora Perú). Las actividades del servicio serán manejadas por completo desde las oficinas de **GANEMO** en cualquier parte del mundo. Los servicios que no dependen de la intervención directa de un recurso humano (Automatizado mediante el uso de hardware y Software) se puede brindar las 24Hrs del día los 7 días de la semana según el numeral 4.3 de este contrato.

En los casos en que el presupuesto del cliente incluya productos que requieran asignar recursos humanos para trabajar en las oficinas del cliente, modalidad Inhouse, dicho servicio se ejecutará en la oficina del cliente, en el horario acordado estipulado en el presupuesto.

6. Formas de Pago

El pago de la suscripción a los productos de Outsourcing de Ganemo, se realiza por adelantado.

Por los Servicios de periodicidad mensual, deberán ser pagados por **EL CLIENTE** antes de la fecha de vencimiento de las facturas entregadas por **GANEMO** con los importes acordados en **EL PRESUPUESTO**.

El cliente tiene la libertad de pagar 12 meses o más por adelantado, aquellos servicios de periodicidad mensual, en cuyo caso, recibirá un descuento del 15%.

Para los pagos periódicos y renovaciones, **GANEMO** procederá con la facturación y entrega del documento de cobranza a **EL CLIENTE** los primeros días del mes en curso para la respectiva programación de pago a 5 días. **GANEMO** declara conocer los alcances de los servicios materia del presente contrato, por lo que no tendrá derecho a indemnización, aumento o ajuste en cuanto a la contraprestación ni demás condiciones del contrato, salvo en el caso de cambios de los alcances del contrato sean formalmente solicitados por **EL CLIENTE**.

En caso de incumplimiento de pago por parte de **EL CLIENTE**, antes de la fecha de vencimiento, este perderá garantía de los servicios así como opción a cualquier reclamo, asimismo, si **EL CLIENTE** acumula más de diez (10) días de vencimiento en cualquiera de sus facturas, será causal de suspensión del servicio hasta que ejecute el pago total de la deuda. La reactivación del Servicio está sujeta al pago de un fee de reactivación a discreción de **GANEMO**.

En caso **EL CLIENTE** solicite un trabajo adicional y **GANEMO** acceda, el valor de este trabajo será valorizado según lo convenido por las partes y quedará establecido en un presupuesto adicional.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

No reproducirá ni distribuirá por ningún medio ningún fragmento de este Documento o de los Servicios, excepto que ello fuera expresamente autorizado por Ganemo.

	Acuerdo de Suscripción de Outsourcing	Código: ASO-CONRG-018 Versión: 00 Página 7 de 8
---	--	--

Cualquier acuerdo adicional pactado con el Comercial, que no se encuentre en este documento, pero que se encuentre detallado en **EL PRESUPUESTO**, es válido y forma parte integral de este contrato.

7. Cargos y Cuotas

Los cargos estándares para la suscripción de productos de Outsourcing se encuentra en **EL PRESUPUESTO**.

En caso el cliente requiera que se atiendan necesidades extraordinarias, que demanden tiempo adicional de dedicación de parte de Ganemo, que no esté incluida en **EL PRESUPUESTO**, debe contratar una Bolsa de Horas mínima adicional, con el costo hora vigente publicado en nuestra web: <https://www.ganemo.co/fee-outsourcing>

8. Confidencialidad

Definición de “Información confidencial”: Toda la información divulgada por una parte (la “Parte reveladora”) a la otra parte (la “Parte receptora”), ya sea oralmente o por escrito, es decir, designado como confidencial o que razonablemente debe entenderse como confidencial dado la naturaleza de la información y las circunstancias de divulgación. En particular, cualquier información relacionada con los negocios, asuntos, productos, desarrollos, secretos comerciales, “know-how”, el personal, los clientes y los proveedores de cualquiera de las partes deben considerarse confidenciales.

Para toda la Información confidencial recibida durante el Término de este Acuerdo, la parte receptora utilizará el mismo grado de atención que utiliza para proteger la confidencialidad de sus propios servicios similares. La parte receptora puede divulgar información confidencial de la parte reveladora en la medida en que sea obligado por ley, siempre que la Parte Receptora dé aviso previo a la Parte Divulgadora de la divulgación obligada, en la medida permitida por la ley.

9. Penalidades

El incumplimiento en los sub-servicios acordados, llevarán a penalizaciones en el mes en que el incumplimiento se produce. La penalización será determinada según el nivel de perjuicio económico a **EL CLIENTE**.

Toda infracción en la que incurra **EL CLIENTE**, originada por el incumplimiento de las obligaciones de **GANEMO**, estarán sujetos a una penalidad equivalente al importe de la multa que **EL CLIENTE** estuviese obligado a pagar, cabe mencionar que en ningún caso la penalidad podrá ser superior al 50% del valor del servicio mensual.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

No reproducirá ni distribuirá por ningún medio ningún fragmento de este Documento o de los Servicios, excepto que ello fuera expresamente autorizado por Ganemo.

	Acuerdo de Suscripción de Outsourcing	Código: ASO-CONRG-018 Versión: 00 Página 8 de 8
---	--	--

Nota: La aplicación de penalidades se establecerá luego de un periodo transitorio de normalización del servicio de seis (6) meses.

El incumplimiento de los servicios acordados podrán estar liberados de penalidad por acuerdo entre **EL CLIENTE** y **GANEMO**, entendiendo la existencia de situaciones especiales.

*Nota: **GANEMO** se libera de la responsabilidad de cumplir los servicios que se le atribuyen en el presente contrato y al pago de penalidades, ante la contingencia de que **EL CLIENTE** no cumpla con los tiempos de respuesta acordados o su responsabilidad, en este sentido **GANEMO** garantiza el cumplimiento de los servicios ofrecidos bajo estas condiciones a excepción de los casos en los que el cliente incumpla con el pago de los servicios prestados.*

10. Declaración de Conocimiento y Aceptación de Acuerdos

Con la aceptación de este acuerdo, declara conocer y aceptar las políticas y [acuerdos legales universales de Ganemo](#) y los términos de nivel de servicio de los diferentes productos de Ganemo que haya contratado según su presupuesto (<https://www.ganemo.co/legal>).