



Opus Software®  
Av. Millán 2648  
Montevideo-Uruguay  
Tel (598)22033317  
opus@opus.com.uy

## Contrato de Servicio de Políticas de Resguardo

INFORMACION DEL CLIENTE			
Nombre de la Empresa		# de Cliente	
Dirección		E-mail	
Persona de contacto		Fax	
Teléfono		Fecha	

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Políticas de Resguardo (en adelante el Servicio) consiste en un conjunto de servicios que permite al Cliente instaurar en su organización, los siguientes objetivos:

#### 1.1 Una serie normativas y recomendaciones preventivas de buenas prácticas para orientar en el uso adecuado de tecnologías de resguardo.

Este servicio consiste en implantar en la organización del cliente, una serie de directivas y procedimientos cuyo objetivo es minimizar en lo más posible los riesgos ante pérdida, robo o daño de la información que dependen de la falta de mantenimiento adecuado de resguardo y recuperación.

Estas normativas están contenidas en un "Documento de Políticas de Resguardo" y se encuentran alineadas con las normas estándar internacionales ISO/IEC 27002 sobre seguridad informática y la norma ISO/IEC 24762 sobre directivas para los servicios de recuperación de desastres en las tecnologías de la información .

#### 1.2 Un plan de respaldo y recuperación de la información, que consiste en copias de seguridad que ayudan a proteger adecuadamente los activos tecnológicos y su eventual recuperación en caso de desastre.

Este servicio incluye:

1.2.1 La realización de un inventario y clasificación de los activos tecnológicos de la empresa, se definirán los medios donde realizar las copias, su rotación y ubicación y la topología de la infraestructura de tecnología informática.

1.2.2 Backups del software de aplicaciones, compuesto por los programas de procesamiento de Opus ERP, y cualquier otro software de Opus Software que también trabaje con los datos, para producir los resultados con los cuales trabaja el usuario final.

Backups de los datos y de estructura de datos de los que forman parte bases de datos con los archivos e índices de la información esencial del negocio que es la que constantemente esta cambiando, tablas de validación, contraseñas, usuarios, roles y todo archivo necesario para el funcionamiento de los sistemas de información de la empresa y la pronta recuperación de los mismos en caso de fallas.

En cuanto a estos datos y estructuras nos referimos tanto a los pertenecientes a las aplicaciones de Opus Software como a cualquier otra aplicación residente en el servidor de aplicaciones y que el Cliente decida respaldar.

Backups de archivos de usuarios que son los archivos utilizados por el personal de los distintos sectores de la empresa y que cambian de acuerdo a los patrones de uso de los usuarios.



Opus Software®  
Av. Millán 2648  
Montevideo-Uruguay  
Tel (598)22033317  
opus@opus.com.uy

1.2.3 Gestión de incidentes en el resguardo de la información y verificación de respaldos.  
Esto es proveer auditorías de monitoreo, chequeos regulares para verificar el cumplimiento de los respaldos y procesos de validación de la información de los respaldos.

1.2.4 Restaurar, eventualmente, la información afectada desde la copia de respaldo más reciente, realizando una prueba de integridad de los datos para verificar si están las transacciones que pudieran verse afectadas.

### 1.3 Directivas para los servicios de recuperación de desastres y plan de contingencia.

Con nuestro servicio es posible:

Proveer una opción para mantener operativas las plataformas informáticas de la empresa, que permita reducir el impacto en las operaciones normales de la empresa cuando son interrumpidas por la presencia de eventos que afectan las instalaciones donde se procesan sistemas.

Definir un entorno de contingencia que tendrá como base otro equipo con porte servidor, suministrado por el Cliente, con una instalación espejo a la del servidor de Opus ERP y una estructura similar a la plataforma informática usual a la que se tendrá acceso de manera inmediata en caso de desastre.

Dicha instalación es actualizada diariamente para contener los datos necesarios para la contingencia por tal la vigencia de la data será del día anterior.

En caso de que algún evento cause una falla prolongada se pondrán en marcha los procedimientos de recuperación de desastres y se activará la instalación de contingencia.

Restaurar la información afectada desde la copia de respaldo más reciente.

Realización de una prueba de integridad de los datos para verificar si están las transacciones afectadas y se continua operando normalmente.

Posteriormente se deberá resolver dado el caso en particular, como incluir en la base de datos, la información generada manualmente durante el período de inactividad de los equipos.

## 2. DURACIÓN

2.1 El presente Contrato quedará en vigencia y obligará a las partes desde la fecha en que el Cliente manifieste su conformidad y aceptación con las presentes condiciones de prestación del Servicio y las tarifas vigentes aplicables, completando el proceso de registro en este documento que incorpora estas condiciones. En este caso, Opus Software enviará justificación de la contratación efectuada a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente.

2.2 El mismo será válido por los 12 meses siguientes a la contratación, renovándose el período de servicio contratado automáticamente a menos que cualquiera de las partes decida cancelarlo, otorgando a la otra un preaviso por escrito o por correo electrónico, de 30 días antes de la expiración del período inicial del Contrato o de cualquiera de sus prórrogas.

## 3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CLIENTE

3.1 El Cliente se compromete, por el presente acuerdo, a colaborar con Opus Software para facilitar la realización de los Servicios objeto del presente Contrato (detallados en los numerales 1.1 a 1.3 inclusive). Deberá proporcionar los dispositivos para la realización de los Backups y equipos de contingencia en caso de que este servicio sea objeto del contrato.

Deberá comunicar los problemas detectados en el Servicio o cualquier cambio en alguno de los elementos inventariados, llamando por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de Opus Software de la forma que se especifica en la cláusula quinta del presente Apéndice.



Opus Software@  
Av. Millán 2648  
Montevideo-Uruguay  
Tel (598)22033317  
opus@opus.com.uy

3.2 El Cliente se compromete a guardar por su cuenta una copia de seguridad de los archivos. El Cliente se obliga a mantener operativa, activa y actualizada la dirección de correo electrónico proporcionada en la contratación para las comunicaciones con Opus Software, al constituir el medio de comunicación para la gestión ágil y fluida en la prestación del servicio solicitado ya que por esta vía se comunica automáticamente la auditoría de incidentes detectados en el servicio.

3.3 Abonar a Opus Software la prestación del Servicio de acuerdo a las tarifas y especificaciones de pago establecidas a continuación:

**3.3.1 Precio De Plaza:** El servicio contratado descrito en este documento tiene un valor mensual de **\$U xxx.xxx (pesos uruguayos )+IVA mensuales**

**3.3.2 Forma De Pago:** Una vez confirmada la aceptación de este servicio y habiéndose enviado el Contrato y la factura correspondiente deberá abonarse el monto por adelantado dentro de los 10 (diez) primeros días de la fecha factura. Si no se cumpliera con la fecha estipulada en la factura, Opus Software se reserva el derecho de la facturación de intereses de acuerdo al atraso de la misma

#### 4. USO DEL SERVICIO

4.1 Opus Software facilitará aquellas instrucciones al Cliente sobre el uso del Servicio, que éste deberá observar, que sean razonablemente necesarias para garantizar la seguridad de la red en su conjunto, así como la calidad del mismo.

4.2 El Cliente se abstendrá de utilizar el Servicio, ni tampoco permitirá a terceros hacer uso del mismo, en los supuestos siguientes:

4.2.1 Cuando se incumpla las instrucciones de uso del Servicio dadas por Opus Software o que se citan en el presente documento y en el "Documento de Políticas de Resguardo".

4.2.2 De cualquier otra forma que contravenga la normativa o costumbres que regulan las redes interconectadas, así como lo dispuesto en los estándares IEEE expresados en esta política.

4.3 Se considerará que el Cliente ha incumplido el presente Contrato por mal uso del servicio, siendo responsable frente a Opus Software, cuando éste se utilice contraviniendo lo establecido en las cláusulas 4.1 y 4.2 del presente Apéndice.

#### 5. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

El Cliente deberá comunicar los problemas detectados en el servicio o que puedan afectar el mismo por el mal funcionamiento de la red o de Internet o los dispositivos involucrados (equipo servidor, dispositivos de almacenamiento, dispositivos de conectividad como routers o switches) llamando por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de Opus Software, al número 2 2033317 o a otro que se le facilite y en el horario establecido de 9 a 13 y de 14 a 18 horas.



Opus Software@  
Av. Millán 2648  
Montevideo-Uruguay  
Tel (598)22033317  
opus@opus.com.uy

## 6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Opus Software no responderá de los daños y perjuicios que se le ocasionen al Cliente en el supuesto de que el Cliente haya hecho un uso indebido de los sistemas.

Opus Software no asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o falla en el servicio si tal falta de ejecución o fallo resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito como los desastres naturales, incendio de las instalaciones donde funciona el servicio, fallo en la transmisión de los paquetes IP, robo de los equipos o el corte de suministro eléctrico, desperfecto de algún componente del hardware relacionado a este servicio.

Es requisito imprescindible para la puesta en marcha y ejecución del Servicio cumplir con los lineamientos y normativas con respecto a los elementos de software de base y hardware, y procedimientos de resguardo y recuperación sugeridos por Opus Software en este contrato.

Los mismos se detallan a continuación:

**6.1** acceder a la sustitución de dispositivos de Backups periódicamente para que trabajen en condiciones óptimas y asegurar el funcionamiento del servicio (evitar riesgos de por capacidad inadecuada de almacenamiento de los discos, vida útil de los equipos y dispositivos de Backups, y fallas de funcionamiento que requieran la sustitución del mismo)

**6.2** Medios de soporte a utilizar.

Opción 1

Se establecerá una base mínima de dispositivos confiables y robustos constituidos por diferentes medios de soportes de almacenamiento. Uno será un dispositivo de almacenamiento externo compuesto 1 discos duros de red (NAS Network Attached Storage) identificados por una dirección IP , el otro un dispositivo de almacenamiento externo con interfaz USB conectado al equipo servidor para contener una segunda copia (off-site) fuera del mismo edificio.

Opción 2

Una segunda opción es utilizar 2 dispositivos de almacenamiento externo del mismo tipo ya sea NAS o con interfaz USB conectados al servidor.

Otras opciones

De surgir otras opciones expresadas por el Cliente o algún representante del mismo como en el caso de optar por pendrives o cintas no recomendables por nosotros por ser dispositivos de menor vida útil y menos confiables por su mayor probabilidad de error que los antes mencionados NO serán tenidas en cuenta para la prestación del servicio declinando por nuestra parte la ejecución del mismo.

**6.3** Herramienta de respaldo a utilizar

Consiste en la implementación de un software de Backups inteligente, creado, testeado y suministrado por Opus Software, configurable para actuar en forma automática ejecutando procesos de tareas programadas. Establece la fecha y horario de ejecución de los procesos de resguardo que copian la información a diversos soportes de respaldo y graban una auditoría de su ejecución y resultado de su completitud.



Opus Software®  
Av. Millán 2648  
Montevideo-Uruguay  
Tel (598)22033317  
opus@opus.com.uy

#### 6.4 Donde guardar las copias

Se recomienda guardar una copia bajo llave en un lugar en condiciones adecuadas y de fácil acceso inmediato y asignar a la o las personas que tienen acceso inmediato a dicha copia.

Otro juego de respaldo se guardará fuera del edificio, del mismo modo se asignará personal para acceder y restablecer en forma fluida dicha copia en caso de ser necesario.

#### 6.5 Responsable del proceso de resguardo y recuperación

El responsable único de la supervisión del funcionamiento del proceso de resguardo y su eventual recuperación será el Departamento de Soporte Técnico de Opus Software mediante los procedimientos de verificación del resultado del respaldo, control de auditorías y pruebas de recuperación en el régimen periódico establecido en el contrato de este servicio. Estas pruebas servirán para constatar que se puedan obtener correctamente los datos grabados en el soporte al momento de ser necesarios, de forma de garantizar su propósito.

AL FIRMAR ESTE ACUERDO SE SERVICIOS, EL CLIENTE RECONOCE QUE HA SIDO LEIDO, ENTIENDE Y ACEPTA LIBREMENTE EL PRESENTE CONTRATO CON TODOS LOS TERMINOS Y CONDICIONES CONTENIDOS EN EL MISMO

Montevideo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2014 Firma por el Cliente : \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido : \_\_\_\_\_

Título o Cargo : \_\_\_\_\_