



Buenos Aires, enero 2021

Estimado Cliente:

Al igual que en años anteriores, durante la primera quincena de enero emitimos una factura vinculada al servicio de "Full upgrade" (derecho anual de actualización permanente) de los productos de software que utiliza en vuestra organización

Por tal motivo, incluimos a continuación una serie de aclaraciones vinculadas a dicho servicio y quedamos a disposición ante cualquier duda que surja al respecto.

### **Que es el derecho de Actualización Anual (Full Upgrade)**

Es un derecho de uso que permite acceder a todos los cambios que se producen dentro de la herramienta que conforma el servicio durante un año calendario.

Este derecho está vinculado a la licencia de uso de la herramienta y cubre la amortización de los costos de desarrollo que se aplican a la herramienta standard por parte de nuestra compañía.

No incluye costos de instalación, horas de servicio, horas de apoyo técnico o cualquier otro tipo de consultoría o servicios para su instalación. Es un derecho de actualización que permite a quien lo paga, acceder a las mejoras de producto y a la última versión de este, sin tener que afrontar costos de desarrollo especiales ante un cambio de versión de producto o de cualquier funcionalidad que ofrece el mismo.

### **¿Qué mejoras incluye el Full Upgrade?**

Dentro de las mejoras principales podemos mencionar:

- Desarrollo de mejoras legales que aplican de forma general a todas las organizaciones que conforman la base instalada de nuestros productos.
- Corrección de pequeños defectos o cambios reportados a nuestra mesa de ayuda: Cada vez que un usuario reporta un caso, el mismo se resuelve sobre la versión activa del usuario que lo reporte, y a su vez se impacta en la versión de base del producto. Muchísimas de estas mejoras son aplicadas a su instalación, cada vez que nuestro equipo de mesa de ayuda hace una intervención de servicio, sin que medie incluso una actualización de producto mayor.
- Desarrollo de pequeñas mejoras: A raíz del uso continuo y de las sugerencias que escuchamos de parte de los usuarios del producto, documentamos oportunidades de mejora las cuales vamos ejecutando en forma complementaria a los cambios legales, para permitir que el producto sea un producto vivo que recibe continuas actualizaciones. En promedio aplicamos más de 50 mejoras anuales del producto, sin contar los cambios legales.



### **¿Qué elementos del servicio o mejoras NO incluye el Full Upgrade?**

- Este servicio no incluye cambios a medida solicitados por su organización, que no formen parte de la versión standard del producto, aún cuando el cambio pueda parecer lógico y razonable. Si la solicitud se repite en diferentes oportunidades por varios clientes, planificamos la mejora dentro del ciclo evolutivo mencionado anteriormente.
- Tampoco se incluyen horas del equipo funcional o técnico para actualizar la versión del producto dentro de su organización, salvo que el esfuerzo para la implementación del cambio sea menor y tenga activo un servicio de mantenimiento evolutivo activo.

(en muchísimos casos las organizaciones reciben cambios al producto a través de componentes, cambios a scripts, formatos, parches u otras acciones que no implican un cambio total de versión, pero representa una mejora de producto ejecutada en forma continua desde nuestra mesa de ayuda)

En general un cambio de versión implica una planificación conjunta y una cantidad de tareas que genera la necesidad de un presupuesto de apoyo al equipo interno de sistemas de vuestra organización.

- No se incluyen cambios legales que correspondan a otras jurisdicciones que no sean CABA o Provincia de Buenos Aires. (por ejemplo, si su empresa es alcanzada por un régimen de ingresos brutos de San Luis, Catamarca o cualquier otra jurisdicción fuera de las mencionadas) (\*)
- No incluye cambios legales aplicables a sectores de la economía muy específicos. (\*)
- No incluye cambios legales que se generen por decreto de necesidad o urgencia, ya que nos impide planificar los mismos y activar un plan de desarrollo ordenado para aplicar a toda nuestra base instalada. (\*)

(\*) En relación con estos puntos, aplicamos un criterio similar a todas las mejoras que emprendemos. Dado que formamos parte de un ecosistema de servicios con nuestros clientes, evaluamos a cuantos clientes puede afectar la normativa y tratamos de amortizar el costo de desarrollo de acuerdo con el impacto previsto. En estos casos evaluamos caso a caso y podemos explicar con claridad como es la política de presupuestación en caso de presentarse la situación.

### **¿Cuál es el costo del Full Upgrade?**

**El valor del derecho actualización es un equivalente al 20 % del valor actualizado de las licencias de nuestro producto, para la misma cantidad de usuarios activos que utiliza su organización.**

¿De que surge este valor? En una encuesta realizada entre más de 100 productores de software similares realizada por el Polo IT de Buenos Aires se calculó que en la Argentina cobran en



promedio por el derecho anual de actualización entre un 18 y un 32 % del valor del producto en el caso de licenciamiento perpetuo de productos, estando el promedio ubicado en el orden del 23 %. Es a raíz de ello que ubicamos dicho valor levemente por debajo del promedio de todos los productores de software que ofrecen productos en el mercado local, con el fin de cubrir adecuadamente la inversión permanente que realizamos en nuestro producto.

Dado que dicho costo se vincula al de licencias de producto, hemos decidido valorizar el servicio en dólares, pero facturarlos en pesos al tipo de cambio oficial. El plazo de pago aplicado será de 15 días fecha factura. En el caso que la factura se pague dentro del plazo de pago establecido, no se facturará ningún tipo de diferencia de cambio que pudiera surgir como consecuencia del pago. En caso de pagos fuera de término, se emitirá una nota de diferencia de cambio en la medida que la evolución del tipo de cambio haya superado al 5 % del valor de facturación al momento del efectivo pago.

Sin otro particular, los saluda atte.

A simple, stylized signature in black ink.

**Ignacio Murtagh**  
Gerente de Operaciones y desarrollo de negocios

A more complex, flowing signature in black ink.

**Gustavo Villon**  
Analista de Administracion

