

## Condiciones Generales de Actualización de Software

Las actualizaciones representan mejoras esenciales en los programas existentes, ya sea como respuesta a modificaciones legales, cambios normativos o avances tecnológicos. Estas mejoras usualmente involucran ajustes en archivos clave de instituciones como el Servicio de Impuestos Internos, Dirección del Trabajo, PreviRed o la Administradora del Seguro de Cesantía. También, pueden incorporarse mejoras funcionales como nuevos cálculos, informes especiales o adaptaciones requeridas por actualizaciones del sistema operativo. Es recomendado que previa actualización, cree un respaldo para los programas de escritorio o los MYSQL de los datos para evitar cualquier pérdida de información.

Las condiciones descritas en este documento aplican exclusivamente a clientes con licencia de escritorio de licencia perpetua. Los clientes con programa de escritorio en modalidad mensual tienen las actualizaciones gestionadas directamente por Dharma Usaha dentro de su suscripción, por lo que este servicio no corresponde ser contratado por dicha modalidad.

### La actualización incluye

- Incorporación de cambios legales, en la mayoría de los casos, son de carácter obligatorios para el correcto funcionamiento del sistema.
- Aplicación de parches complementarios que mejoran el rendimiento y compatibilidad.
- Revisión básica de Windows, Office y Antivirus para asegurar el entorno.
- Instructivos que guían el uso posterior de la actualización.
- Acceso a detalles de la versión en la sección "Noticias" de [www.dharmausaha.cl](http://www.dharmausaha.cl).
- Ajuste configuración regional.

### Este servicio no incluye

- Soporte telefónico.
- Asistencia remota posterior a la instalación.
- Configuración avanzada o corrección de errores no relacionados con la actualización.
- Reinstalaciones.
- Respaldo de información de los programas.

### Para garantizar una instalación exitosa

- El computador debe estar en buen estado físico y funcional.
- El disco duro y la placa madre no deben presentar fallas.
- El programa debe abrir correctamente, sin errores previos a la actualización.
- El equipo no debe haber sido formateado tras la instalación original.
- El sistema debe estar instalado en el Disco Local C, sin haber sido movido ni copiado.
- No se realizan instalaciones en PC de terceros ni a través de entornos virtuales, la conexión de actualización es por Anydesk directo en el equipo del programa.
- La actualización se realiza de 2 a 5 días hábiles después de la facturación (Considere periodo preventa).
- Las instalaciones son de forma remota a través de Anydesk, exclusivamente por técnicos autorizados por Dharma Usaha.



- Las actualizaciones se cargan una sola vez. Reinstalaciones tienen costo adicional.

### **Requisitos del Computador**

- Sistema operativo: Windows 10 u 11 (licencia original sin actualizaciones pendientes) o Mac con emulador de Windows (se deben cumplir las condiciones del apartado "Emulador de Windows")
- Memoria RAM mínima: 6 GB.
- Espacio disponible en Disco C: mínimo 10 GB.
- Microsoft Office: versión original desde 2021.
- Antivirus activo y actualizado.
- Configuración regional: Español (España), símbolo de moneda \$.
- Permisos de administrador habilitados.

### **Respaldo Remuneraciones – Contabilidad – Libro Compra Ventas:**

Antes de la actualización, el cliente debe realizar una copia de seguridad.

Para ello:

- Ingresar al Disco C.
- Copiar la carpeta DusaSoft.
- Guardarla en un dispositivo externo (pendrive, disco externo, etc.).

Si posee un programa MySQL tal como, Libreta de Bancos, Facturación Electrónica, Punto de Ventas, Inventario Bodega debe primero respaldar desde el sistema, menú herramientas “respaldar información” antes de copiar DusaSoft.

Los sistemas Web, no requieren de respaldo previo.

### **Emulador de Windows en Mac.**

Si el cliente utiliza un emulador (como Parallels Desktop, VMware Fusion, VirtualBox, UTM o Wine) para ejecutar Windows en un Mac, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El cliente debe conocer el nombre del emulador y tenerlo abierto y funcionando al momento de la conexión.
- El sistema operativo del Mac debe ser compatible con AnyDesk.
- La instalación de módulos de red queda sujeta a la compatibilidad del emulador.
- El emulador consume espacio del disco principal, lo cual es responsabilidad del cliente.

Si el computador donde se instalara el programa no es un Mac con emulador o un sistema operativo Windows, el técnico detendrá la instalación.

El programa se instalará directamente en el emulador, esto implica que si por algún motivo, el emulador es dañado, se pierde la cuenta o es eliminado del sistema, la licencia del programa, así como los datos almacenados se perderán debido al almacenamiento en el emulador.

### **Importante:**

- Servicios adicionales no incluidos en esta actualización pueden ser cotizados como parte del soporte de pago mensual. Escribir a: [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl).
- Las actualizaciones no corresponden a la instalación de un sistema distinto, sino a optimizaciones y ajustes sobre las herramientas ya instaladas.
- Es obligación del cliente informar la cantidad de empresas que posea al momento de adquirir la actualización, esto debido al tiempo y costo tomado para poder realizarlo.
- En caso de una incongruencia con la cantidad de empresa, puede significar que la actualización no se realice hasta regularizar la situación.
- Si anterior o posterior a la actualización su programa presenta fallas, el técnico no solventará el problema, para ello debe dirigirse al gestor de ticket <https://sgt.dharmausaha.cl/login> e ingresar la solicitud de ticket correspondiente.

### **Preventa y Lista de Espera:**

- Al pagar una preventa, el cliente ingresa a una lista de espera. La instalación de la nueva versión se realizará por orden de pago una vez que esta sea lanzada al mercado.
- Una vez la actualización esté disponible, el equipo de Dharma Usaha se contactará con él cliente para coordinar la instalación. No es necesario que el cliente llame o realice seguimiento.
- La devolución del dinero solo es posible si la actualización adquirida en preventa no ha sido instalada en el equipo del cliente. Para solicitarla, contacte a [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl).
- Todas noticias sobre nuevas versiones son publicadas en la página web <https://dharmausaha.cl/> en la sección de noticias.

### **Soporte Técnico Gratuito**

- Horario de lunes a viernes de 09:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:00 horas
- En caso de requerir asistencia, dispondrá de soporte por el canal de tickets ubicado pestaña de “soporte” en la página web <https://sgt.dharmausaha.cl/login> con respuesta entre 48 a 72 horas hábiles.
- Ante cualquier duda, siempre envíe su consulta por ticket.
- Si requiere una asistencia prioritaria, puede seleccionar “Solicitar asistencia técnica directa” donde después de realizar el pago, el técnico se pondrá en contacto con usted para poder conectarse a su equipo. El límite de tiempo es de 3 horas para el contacto.

### **Soporte Técnico Pagado:**

- Asistencia mediante correo prioritario, llamada telefónica y WhatsApp exclusivo (proporcionado al confirmar el pago).
- Respuesta en un plazo de hasta 6 horas hábiles dentro del horario de atención.
- Además de lo anterior, se incluye la opción de instructivos especiales, ayuda con respaldos y conexión de asistencia remota vía Anydesk, donde un técnico se conecta a su sistema para solucionar problemas.