

Políticas de servicio en pólizas Prime 360 para CONTPAQi

¿Por qué contratar de una póliza Prime 360?

Nuestras pólizas Prime 360 fueron desarrolladas pensando en las necesidades de **mantenimiento** que tienen nuestros sistemas. Dicha póliza incluye sin costo adicional los servicios que habitualmente requiere el usuario en el manejo cotidiano del software, algunos de los problemas cotidianos que se pueden considerar dentro de la póliza prime son los siguientes:

1. Dudas en el funcionamiento técnico u operativo de los sistemas CONTPAQi, por ejemplo:
 - a. Dudas en timbrado de una factura, nota de crédito, REP, recibo de nómina, etc.
 - b. Como generar una compra en el sistema
 - c. ¿Cómo aplico el pago de una factura?
 - d. No me cuadra el cálculo que hace el sistema con el que hago por fuera del sistema
 - e. Cómo hacer un cierre de ejercicio
 - f. Sesiones uno a uno para resolver conjuntos de dudas en la operación del sistema.
2. Instalación de actualizaciones de tu sistema
 - a. Instalación de las versiones más recientes de tu sistema, con las ultimas funciones y beneficios
 - b. Instalación del sistema en una terminal nueva
3. Problemas en el funcionamiento normal del software
 - a. El sistema no abre
 - b. El sistema no me permite timbrar mis facturas
4. Elaboración de hasta un reporte básico personalizado, anualmente por cada póliza contratada

Exclusiones generales

Dado que las pólizas prime tienen el objetivo de ofrecer servicios de soporte al cliente de forma remota, para el uso de su software, éstas NO incluyen servicios avanzados sobre el manejo del sistema, por ejemplo:

1. Personalizaciones avanzadas del software a las necesidades específicas de la empresa
2. Creación o implementación de nuevas empresas en el sistema
3. Respaldo/Recuperación de datos eliminados o perdidos
4. Captura de datos
5. Carga masiva de información a los sistemas.
6. Reparaciones o manipulaciones inadecuadas de bases de datos.
7. Administración avanzada de archivos, instancias de BD, servidor windows, etc
8. Administración y asignación de permisos de windows.
9. Cualquier otra configuración que no forme parte del software CONTPAQi.



10. Soporte técnico presencial.
11. Desarrollos de software a la medida.
12. Instalaciones de versiones que no estén cubiertas con la licencia actual del software.
13. Migración de servidor de un equipo a otro
14. Capacitaciones formales Remotas o presenciales del uso del sistema
15. Solución de errores provocados con dolo o por personal ajeno a Sistemas 360.
16. Solución de errores provocados por cualquier software o hardware ajenos al sistema objeto de la póliza contratada.

Condiciones de servicio

1. Todo servicio otorgado por Sistemas 360, deberá estar sustentado por las reglas de negocio del software, especificaciones del fabricante y en general de las buenas prácticas recomendadas por sistemas 360.
2. Si el importe a pagar de la póliza mensual es menor a 1500 pesos mensualmente, el pago debe ser forzosamente con cargo recurrente a Tarjeta de Crédito o Tarjeta de débito.
3. El monto del cargo mensual debe ser pagado el día de corte establecido y en ningún caso se ofrecerán días de crédito.
4. El pago no estará sujeto a la solución de controversias generados a través del departamento de soporte o algún otro departamento de Sistemas 360.
5. El precio publicado en las listas de precios oficiales de Sistemas 360 no consideran el IVA o cualquier impuesto aplicable, y estos impuestos siempre serán trasladados al cliente de acuerdo a las reglas fiscales vigentes.
6. El cliente podrá solicitar su servicio de soporte por los siguientes medios.
 - a. Portal <http://contigo.sistemas360.mx>
 - b. Correo soporte@sistemas360.mx
 - c. WhatsApp 4422344154
 - d. Llamada telefónica 4422344154 opción 2 del conmutador.
7. Los datos necesarios para generar un ticket serán los siguientes
 - a. Razón Social de la empresa a la que se factura la póliza.
 - b. Nombre de la persona que recibirá el servicio
 - c. Teléfono de mejor contacto
 - d. Correo electrónico de contacto
 - e. Asunto del ticket
 - f. Descripción breve del error presentado o de la necesidad del cliente.
8. Con la finalidad de poder ofrecer un buen servicio de soporte, Sistemas 360 podrá solicitar información adicional al cliente, concerniente al error o necesidad reportados, tales como; fotos, screenshots, información de la computadora, red, cableado eléctrico, proveedor de internet, etc.
9. Para poder ofrecer un mejor servicio Sistemas 360 cuenta con dos procesos paralelos de atención al cliente
 - a. **Servicios programados:** estos servicios se rigen por una agenda del departamento de soporte y estarán sujetos a la disponibilidad de dicha agenda.
 - b. **Servicios en fila:** este tipo de servicios son los que se forman en una fila y serán atendidos cronológicamente conforme fueron creados, siempre comenzando por el que fue creado primero.



10. Tiempo de respuesta, horario de servicio y tolerancia en citas

- a. **Servicios Programados:** Sistemas 360 se compromete a tener disponibilidad de citas en un **plazo máximo de 5 días hábiles** posteriores a la solicitud de la cita.
 - b. **Servicios en fila:** Sistemas 360 se compromete a entregar una atención de calidad en un **plazo máximo de 8 horas** hábiles a partir de recibida la solicitud de servicio.
11. Bajo ninguna circunstancia, la contratación de una póliza Prime360, dará derecho a tener prioridad por encima de la lista de espera de servicios del departamento de soporte de Sistemas 360.
 12. El horario de Servicio del departamento de soporte es de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs TCM, Sistemas 360 se reserva el derecho de hacer cambios en los días u horarios de servicio.
 13. El tiempo de tolerancia para un servicio programado que será admitido por el departamento de soporte será de 15 minutos, a partir del momento en que se le intenta contactar por primera vez o a partir de la hora en que fue generada la cita, en caso de no localizar al cliente, se le notificará al correo electrónico registrado y el servicio se mantendrá en el estatus En espera de retroalimentación hasta que el cliente se reporte con Sistemas360 o bien al paso de 2 días hábiles, lo que ocurra primero.
 14. Al término de espera del ticket en estatus "En espera de Retroalimentación", si el cliente no se ha logrado contactar, el ticket pasará al estatus "Atendido Cerrado", sin importar que no haya sido atendido. Siempre existirá la opción para el cliente de generar un nuevo ticket con el mismo asunto cuando así requiera.
 15. El contacto Asesor - Cliente siempre deberá ser por medio de los canales oficiales establecidos por Sistemas 360, bajo ninguna circunstancia, el cliente podrá tener datos de contacto directo con algún asesor de servicio, esto incluye canales directos de teléfono celular, whatsapp, mensajes SMS o cualquier otro canal que establezca comunicación directa con algún asesor de soporte.
 16. El servicio siempre se otorgará de acuerdo a la disponibilidad de los asesores y el cliente no podrá elegir por cuál asesor desea ser atendido.
 17. El medio de conexión y comunicación será elegido en todo momento por Sistemas 360 y no podrá ser elegido uno diferente a los que cuenta con licencia de software Sistemas360.
 18. El servicio de soporte incluido en Prime360 se refiere a Soporte remoto, en caso de que el cliente desee o requiera recibir soporte presencial, este será cobrado de acuerdo a los precios vigentes de Sistemas 360.
 19. Los servicios de soporte remoto están limitados a un máximo de dos horas de servicio diarias, en caso de exceder ese límite, el servicio se otorgará a reserva y conveniencia del área de soporte técnico de Sistemas360.
 20. Para poder contar con servicio de póliza prime 360 es necesario mantener la licencia original de Contpaqi asociada con vigencia.
 21. Para poder realizar la contratación de una póliza prime es necesario proporcionar a Sistemas 360 el número de serie del sistema Contpaqi con la cual quedará ligada.
 22. La atención del servicio y solución del mismo, está sujeto a las características del software y hardware donde ejecuta el sistema, así como las recomendadas por el fabricante y por sistemas 360. Así mismo en caso de que la versión liberada por el fabricante viniera con algún error, la solución aplicará de acuerdo con los lineamientos, recomendaciones y calendario de liberaciones de la marca.
 23. La instalación de actualizaciones o versiones del software, se hará una vez que dicha versión sea aprobada por parte del equipo técnico de Sistemas360.
 24. La solicitud de instalación de actualizaciones o versiones del software, será responsabilidad del cliente, Sistemas 360 no se compromete a mantener todas las versiones más recientes instaladas en los equipos del cliente, a menos que éste lo haya solicitado.



25. El software, hardware, licencias, certificados, cumplimientos con autoridades o cualquier complemento externo necesario para el funcionamiento de los sistemas objetos de la póliza Prime 360, serán responsabilidad del cliente.
26. Sistemas 360 se reserva el derecho de hacer modificaciones a las presentes condiciones, en cuyo caso serán comunicadas oportunamente al cliente, por medio del correo electrónico registrado como Usuario Principal y el cliente podrá rescindir la contratación del servicio en un plazo de 15 días naturales a partir de la notificación. Pasado el plazo de 15 días naturales se dará por aceptadas las nuevas condiciones.

Elaboración de reportes

1. El cliente tiene derecho a un reporte personalizado cada año calendario por cada póliza contratada, dicho reporte debe ser del sistema ligado a la póliza y no podrá ser acumulativo ni transferido a otra póliza.
2. El reporte deberá ser creado siempre basado en una consulta de SQL, ejecutado directamente en una vista de la base de datos de SQL, y se entregará para su visualización en un libro de excel, generado y administrado por Sistemas 360 y únicamente para consulta dentro de la red local.
3. El reporte incluido en la póliza anual, está limitado a una consulta de máximo cinco tablas relacionadas de la misma base de datos SQL, en caso de requerir un reporte más complejo deberá ser cotizado en su totalidad.
4. Una copia de un reporte creado con anterioridad, será considerado como un nuevo reporte y por lo tanto con eso se dará por redimido en su totalidad el derecho del reporte incluido anualmente en su póliza Prime 360.

Garantía

1. En cada ticket generado, el cliente tiene una garantía de 14 días naturales, que lo protegerá en caso de que el servicio prestado no cumpla con los estándares de calidad o en caso de que el error o necesidad por el que se generó el ticket no haya sido solucionado.
2. Para poder hacer uso de la garantía el cliente deberá hacer uso de los medios oficiales de contacto proveídos por Sistemas 360 indicados en el inciso 7 de las Condiciones de Servicio, indicando el número de ticket y la persona de contacto de la empresa con la que podremos atender la solicitud.
3. La solicitud de garantía deberá tener relación directa con el error o solicitud reportado en el ticket original, en caso contrario, la garantía será denegada.
4. La solicitud de garantía deberá ser analizada y autorizada por personal técnico de Sistemas 360, éste será el único encargado de autorizar o denegar el proceso de garantía. En caso de ser denegada, Sistemas360 notificará al cliente por medio de correo electrónico la razón de la resolución.

Renovación y Cancelación

1. El servicio Prime 360 trabaja con la modalidad de suscripción, lo cual indica que el servicio será renovado automáticamente cada fin de vigencia, con la finalidad de mantener la protección del cliente en cuanto al servicio. Al momento de la renovación se emitirá una nueva factura fiscal que deberá ser pagada en un plazo menor a ocho días.
2. En caso de que el pago no sea cubierto en su totalidad en el plazo señalado, el servicio no podrá brindarse al cliente y la suscripción será cancelada automáticamente.
3. El cliente podrá solicitar la cancelación del servicio accediendo al portal del cliente, proveído por Sistemas 360.
4. La fecha de cancelación aplicará a partir de la fecha en que finalice la vigencia actual de la suscripción, es decir, ya no se renovará automáticamente, pero no podrá existir bajo ningún motivo reembolso o devolución de dinero.



al cliente.

5. El usuario reconoce y acepta que tiene un plazo máximo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de contratación para revisar y aceptar los términos y condiciones del presente acuerdo. En caso de no manifestar su aceptación dentro de este plazo, se entenderá que el usuario ha aceptado los términos y condiciones en su totalidad.
6. En el caso de que el usuario decida rechazar los términos y condiciones dentro del mismo plazo mencionado anteriormente, tendrá derecho a solicitar la devolución íntegra del importe pagado. Sin embargo, esta solicitud de devolución deberá ser realizada dentro del mismo plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de contratación. Pasado este plazo, no se aceptarán solicitudes de devolución y el usuario perderá el derecho a cualquier reembolso. El usuario comprende y acepta que una vez transcurrido el plazo mencionado anteriormente, no se realizarán devoluciones bajo ninguna circunstancia, y renuncia expresamente a cualquier reclamación o acción legal relacionada con la solicitud de devolución después de dicho plazo.
7. La aceptación de los términos y condiciones, así como la solicitud de devolución dentro del plazo establecido, deberá realizarse de conformidad con los procedimientos establecidos por la empresa, los cuales podrán variar según el tipo de servicio o producto contratado.
8. En caso de rechazo de los términos y condiciones, la empresa no estará obligada a prestar más servicios relacionados con la póliza contratada por el usuario, y la póliza quedará automáticamente cancelada.

