

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PÓLIZAS CON CUSTOMSOFT

El servicio será impartido bajo las siguientes CONDICIONES DE SERVICIO:

1. Vigencia de póliza de servicio:
 - a) En el tiempo establecido contratado o al consumirse los servicios incluidos, lo que ocurra primero.
 - b) Entra en vigor a partir de la comprobación del pago y emisión de la factura.
2. El costo de la póliza establecida es por sucursal, para más de una sucursal deberá cotizar adicionalmente.
3. La póliza de servicio no será transferible entre sucursales.
4. El costo de los servicios adicionales no incluidos será según lista de precios vigente de CUSTOMSOFT en su momento.
5. CUSTOMSOFT no se hace responsable por asesorías de personal NO autorizado por la empresa.
6. Su póliza es válida para cualquier sistema comercializado por CUSTOMSOFT que usted posea dentro de una misma sucursal.
7. Todos los servicios descritos serán válidos durante la vigencia de la póliza. La póliza de servicios contratada no incluye asesoría que nos sea la propia de la operación de los sistemas comercializados por CUSTOMSOFT.
8. Para efectos de esta póliza, se consideran evento, todas aquellas solicitudes de soporte que se realicen para recibir una asesoría, por cualquier medio electrónico (tickets electrónicos, chat, teléfono, Sitio).
9. La generación de copias de seguridad (respaldos) de la información es responsabilidad del cliente.
10. CUSTOMSOFT no se hace responsable por la instalación y funcionamiento de otros paquetes/sistemas que no hayan sido adquiridos con nosotros.
11. Cuando así se requiera, el usuario dará todas las facilidades al asesor para proporcionarle el servicio.
12. La asesoría telefónica, remota y personalizada, se ofrecerán en días hábiles de lunes a viernes 9:00am a 1:00pm y de 4:00pm a 6:00 pm y sujeto a disponibilidad del consultor dentro del horario señalado.
13. Todas las asesorías personalizadas (en sitio), se llevarán a cabo en un plazo no mayor de 24 horas eventos locales.

14. Todas las asesorías personalizadas (en sitio Foráneas), se llevarán a cabo en un plazo no mayor de 48 horas una vez confirmada la recepción de fondos disponibles referente a los viáticos.
15. Para las asesorías/capacitaciones en sitio requeridas en otras ciudades, se cotizan por separado y no se encuentran incluidas en la póliza.
16. En caso de no utilizar el total de servicios contratados no podrán ser acumulados para otra sucursal o bien para el mes posterior de póliza contratada, traspasados a otra razón social, ni compensados de ninguna otra forma.
17. CUSTOMSOFT siempre cuidará la privacidad de la información del cliente, en el entendido de que el único fin que se persigue es dar el soporte de manera adecuada y estará apegado a la legislación correspondiente en la materia de protección de datos.
18. El cliente deberá asignar a una persona responsable para la supervisión o apoyo durante el tiempo o duración de trabajo que CUSTOMSOFT realizará en sitio o en línea, que deberá validar la terminación satisfactoria del evento por confirmación electrónica del ticket correspondiente o firmando de conformidad la hoja de servicio o carta de satisfacción por cada servicio recibido en sitio según sea el caso.
19. El cliente deberá ajustarse a las políticas de licenciamiento del software.

LIMITACIONES DE LA POLIZA DE SOPORTE PARA SOFTWARE

- ✓ Para las asesorías en sitio requeridas fuera de la ciudad, se deberán considerar viáticos para el número de personas que CUSTOMSOFT defina (convencionalmente 1 con un máximo de 2) de acuerdo con los requerimientos del cliente, quien deberá cubrir dichos costos.
- ✓ No se proporcionará asesoría sobre temas como software que CUSTOMSOFT no haya vendido, instalado y configurado.
- ✓ El servicio consiste en provisionar de soluciones a problemas expuestos por evento, por tanto, será responsabilidad del usuario realizar las acciones que le sean indicadas con el objetivo que también las aprenda, CUSTOMSOFT se limitará a proporcionar información detallada sobre lo que se le requiera siempre que esta exista y a proporcionar los recursos necesarios según el caso, en ningún momento está obligado a realizar tarea alguna no contemplada en esta póliza.

- ✓ El servicio tiene como finalidad la provisión de información no contenida en la documentación del producto, de última hora o la solución de dudas/problemas por evento.
- ✓ En caso de detectarse desconocimiento total o parcial sobre el uso de los equipos y/o sistemas que CUSTOMSOFT provee, está deberá ser cotizada por separado, se le recomienda al usuario leer detenidamente el manual y toda la documentación impresa o en formato electrónico que acompaña al equipo y/o software.
- ✓ CUSTOMSOFT supone que el usuario cuenta con conocimientos básicos sobre informática, tecnología y el propósito del software y/o equipo, por lo que la información proporcionada tendrá cierto grado de especialización.
- ✓ El soporte solo contempla y aplica para las versiones de los sistemas que actualmente se esté comercializando.
- ✓ No contempla capturas de datos, si el cliente requiere este servicio podrá contratarlo y cotizarlo por separado.
- ✓ No incluye ningún tipo de desarrollo, personalización, adecuación, creación o modificación de reportes o consultas, integración con software de terceros o cualquier otro tipo de desarrollo de software o servicios relacionados a la mejora del mismo ya sea para agregarle funcionalidades adicionales o modificar el formato y procedimientos que contempla el mismo al momento de la compra, cualquier desarrollo relacionado a los términos anteriores se podrán cotizar por separado con costo adicional mutuo acuerdo entre las partes.

Política de Validación y cierre de ticket

- Si el ticket es de Nivel 1 tendrá 24 horas para que el cliente conteste que el ticket ya esté resuelto, de lo contrario pasado ese tiempo se tomara como resuelto y se cerrara el ticket
- Si el ticket es de Nivel 2 tendrá 48 horas para que el cliente conteste que el ticket ya esté resuelto, de lo contrario pasado ese tiempo se tomara como resuelto y se cerrara el ticket
- Si el ticket es de Nivel 3 tendrá 6 días horas para que el cliente conteste que el ticket ya esté resuelto, de lo contrario pasado ese tiempo se tomara como resuelto y se cerrara el ticket

- Si el ticket es de Nivel 4 y nivel 5 tendrán 10 días horas para que el cliente conteste que el ticket ya esté resuelto, de lo contrario pasado ese tiempo se tomara como resuelto y se cerrara el ticket
- En caso de que el problema sea de soporte, tendrá 1 día para que se valide la solución por parte del cliente, si no se valida después de 1 día se procederá a cerrar el ticket dado por hecho que ya no presenta problemas.

Políticas de software para póliza de soporte:

- ✓ El Soporte se realiza solo para la línea de productos que CUSTOMSOFT extiende y que para efectos de esta póliza está comercializando con el cliente.
- ✓ Se requiere la contratación de una póliza de soporte por sistema que CUSTOMSOFT distribuye y que se haya adquirido con nosotros.
- ✓ En caso de que el cliente adquiera otro Software de la línea de productos que CUSTOMSOFT distribuya deberá de haber contratado la póliza para el nuevo software.
- ✓ Cuando el cliente adquiera licencias de Sistema Operativo o Antivirus es su responsabilidad proporcionar a CUSTOMSOFT las licencias originales correspondientes, (solo en caso necesario) después del mantenimiento que se dará a los equipos, para su reinstalación y activación.
- ✓ CUSTOMSOFT no se hace responsable por Software instalado en los equipos que no tengan un licenciamiento original y tampoco de sistemas operativos no recomendados por la aplicación como requerimientos mínimos recomendados, lo mismo con hardware que no cubra los requerimientos mínimos recomendados para el uso del software, cualquiera de estos supuestos libera a CUSTOMSOFT de cualquier responsabilidad sobre el correcto funcionamiento o resolución del evento.
- ✓ CUSTOMSOFT no proporcionará ningún tipo de soporte o asesoría sobre otros Software que no sean los que distribuye y le haya vendido al cliente.
- ✓ Software no distribuidos ni vendidos al cliente se aplican a las políticas propias del fabricante.
- ✓ La póliza de soporte no obliga a CUSTOMSOFT a realizar ningún tipo de actualización (5) de versión de los productos comercializados ya que dichas actualizaciones tienen un costo comercial (deberá ser cotizado por separado.)
- ✓ CUSTOMSOFT no se hace responsable por asesorías brindadas de personal NO autorizado o ajeno a nuestra Empresa.

- ✓ De ninguna manera el servicio tiene ni tendrá como fin realizar adecuaciones específicas al software, pues este ha sido concedido bajo licencia en empaquetada (tal como está).
- ✓ No incluye desarrollo de reportes, funciones o modificaciones especiales al Software, estas deberán contratarse por separado.

Políticas comerciales para póliza de soporte

- ✓ El contrato de póliza de soporte deberá firmarse por lo menos por un lapso de 1 mes por sucursal y podrá ser renovado si así lo convienen ambas partes.
- ✓ En caso de pagar el servicio de una sucursal este pago no ampara el servicio para otra del mismo grupo, franquicia o propietario.
- ✓ En caso de requerir la Póliza de Soporte para otra sucursal deberá cotizarse por separado.
- ✓ Después del tiempo contratado si el día 1 o inmediato anterior hábil no se tiene cubierto el monto de la renovación de póliza, CUSTOMSOFT se reserva el derecho de otorgar el servicio contratado.