

## PRÓPOSITO

Este acuerdo resalta los términos y condiciones comerciales a partir de los cuales Giadans Comercial SA de CV (referido de aquí en adelante como "El Centro de Servicio") proporcionará servicios contratados de atención técnica.

El objetivo es proporcionar las bases y un marco de entrega de óptimos servicios que satisfagan los requerimientos de los clientes.

## TIPOS DE SERVICIO

El portafolios de servicios que cuenta el Centro de Servicio es el siguiente:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN															
PRODUCTO	Es el software desarrollado por una marca externa al Centro de Servicio.															
SOPORTE TÉCNICO	<p>Es la intervención para instalación, aclaración, o solución de alguna problemática que presente el Cliente y es medido por horas/eventos.</p> <p>El soporte técnico pueden ser respuesta por diferentes medios que son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>MEDIO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>E-mail</td> <td>Este medio se da para los servicios que no llevan costo. Se envía por este medio la explicación de una posible respuesta.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Conexión Remota</td> <td>Por medio de una aplicación se realiza la conexión y se trabaja como si el ejecutivo estuviera frente a la computadora, es más rápido de agregar a la agenda ya que no conlleva traslados.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>En sitio.</td> <td>Son servicios realizados en las oficinas del Cliente de forma presencial.</td> </tr> </tbody> </table>	NO.	MEDIO	DESCRIPCIÓN	1	E-mail	Este medio se da para los servicios que no llevan costo. Se envía por este medio la explicación de una posible respuesta.	2	Conexión Remota	Por medio de una aplicación se realiza la conexión y se trabaja como si el ejecutivo estuviera frente a la computadora, es más rápido de agregar a la agenda ya que no conlleva traslados.	3	En sitio.	Son servicios realizados en las oficinas del Cliente de forma presencial.			
NO.	MEDIO	DESCRIPCIÓN														
1	E-mail	Este medio se da para los servicios que no llevan costo. Se envía por este medio la explicación de una posible respuesta.														
2	Conexión Remota	Por medio de una aplicación se realiza la conexión y se trabaja como si el ejecutivo estuviera frente a la computadora, es más rápido de agregar a la agenda ya que no conlleva traslados.														
3	En sitio.	Son servicios realizados en las oficinas del Cliente de forma presencial.														
PÓLIZA DE SERVICIO	Se ofrecen Pólizas de Servicio que son regidas por una cantidad de horas a un costo preferencial.															
IGUALA	Este es un contrato que se realiza el cliente y Centro de Servicio donde cada mes el cliente paga un número de horas de servicio durante mínimo de 6 meses.															
DESARROLLO	<p>Es software elaborado por el Centro de Servicio, pueden ser de diferentes tipos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>TIPO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Reporte Especial</td> <td>Es la programación de algún reporte que no tiene ninguno de los productos o la modificación de alguno de ellos.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Modelo.</td> <td>Es un archivo programado que sirve para realizar la captura o sacar información de alguno de los productos.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Conector</td> <td>Es un software que sirve para realizar la conexión entre dos productos diferentes.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Módulo</td> <td>Programación de un sistema periférico a un software externo que realiza funciones específicas del negocio de un cliente.</td> </tr> </tbody> </table>	NO.	TIPO	DESCRIPCIÓN	1	Reporte Especial	Es la programación de algún reporte que no tiene ninguno de los productos o la modificación de alguno de ellos.	2	Modelo.	Es un archivo programado que sirve para realizar la captura o sacar información de alguno de los productos.	3	Conector	Es un software que sirve para realizar la conexión entre dos productos diferentes.	4	Módulo	Programación de un sistema periférico a un software externo que realiza funciones específicas del negocio de un cliente.
NO.	TIPO	DESCRIPCIÓN														
1	Reporte Especial	Es la programación de algún reporte que no tiene ninguno de los productos o la modificación de alguno de ellos.														
2	Modelo.	Es un archivo programado que sirve para realizar la captura o sacar información de alguno de los productos.														
3	Conector	Es un software que sirve para realizar la conexión entre dos productos diferentes.														
4	Módulo	Programación de un sistema periférico a un software externo que realiza funciones específicas del negocio de un cliente.														

# PROMESA DE SERVICIO

CURSO	Son Capacitaciones realizadas en base a un temario ya armado por parte de los ejecutivos del Centro de Servicio.	
	<b>NO.</b>	<b>TIPO</b>
		<b>DESCRIPCIÓN</b>
	1	Estándar
	2	Especiales
	3	Diplomados
PROYECTO	Es cuando el Cliente requiere una consultoría y reestructuración de sus procesos administrativos y contables, donde se realiza un documento donde se programan actividades y entregables por etapas hasta llegar al resultado deseado (esto puede incluir producto, servicio y/o capacitación).	

## TÉRMINOS DEL SERVICIO

A continuación se describen los términos y condiciones que el Centro de Servicio otorga para cada uno de los servicios listados en la tabla anterior:

ARTÍCULO ADQUIRIDO	BUSINESS	
	MEDIO	TÉRMINOS
PRODUCTO	Correo	Si el producto aplica (ver sección de políticas) Tiene derecho de hasta 5 casos (dudas o consultas) por producto comprado. Respuesta en un plazo no mayor a <b>24 hrs.</b>
SERVICIO	Correo o Teléfono	No aplica.
	Conexión remota o en sitio	Generado el caso se incluirá en agenda el servicio en un plazo no mayor a 1 hr.
DESARROLLO	No aplica	
CURSO	Conexión Remota En sitio	Se incluirá en agenda el servicio en un plazo no mayor a 1 hr.
PROYECTO	No aplica	

ARTÍCULO ADQUIRIDO	EXECUTIVE	
	MEDIO	TÉRMINOS
PRODUCTO	Correo	Si el producto aplica (ver sección de políticas) Tiene derecho de hasta 5 casos (dudas o consultas) por producto comprado. Respuesta en un plazo no mayor a <b>08 hrs.</b>
SERVICIO	Correo o Telefónico	N/A
	Conexión remota o en sitio	Generado el caso se incluirá en agenda el servicio en un plazo no mayor a <b>1 hr.</b>
DESARROLLO	N/A	
CURSO	Conexión Remota o en sitio	N/A
PROYECTO	N/A	

ARTÍCULO ADQUIRIDO	PREMIER	
	MEDIO	TÉRMINOS
PRODUCTO	Correo	N/A
SERVICIO	Correo	N/A
	Telefónico	Si hay asesor disponible le transferirán la llamada.
	Conexión remota o en sitio	Generado el caso se comunicará un asesor en un plazo no mayor a <b>30 minutos</b> .
DESARROLLO	Correo	N/A
	Telefónico	Generado el caso se incluirá en agenda el servicio en un plazo no mayor a <b>4 hrs</b> .
	Conexión remota	Para la entrega se incluirá en agenda una cita y se realizaran las pruebas necesarias, las veces requeridas.
CURSO	Conexión Remota o en sitio.	N/A
PROYECTO	Correo o telefónico	Estipulado en el contrato de proyecto.
	Telefónico	
	Conexión remota	
	En sitio	Generado el caso se incluirá en agenda el servicio en un plazo no mayor a <b>4 hrs</b> .
	Biblioteca	Acceso libre.

## RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Para poder garantizar y otorgar un servicio óptimo dentro del marco de este acuerdo, son responsabilidades del cliente las siguientes:

- **Responsable de contacto:** Definir a una persona responsable que sea el contacto principal y con quien se pueden comunicar para agendar, realizar y verificar que los servicios son realizados correctamente.
- **Alteración de información o equipos:** Que ninguna persona fuera de los ejecutivos del Centro de Servicio altere o modifique bases de datos, o cualquier información técnica en cuestión de los sistemas que se prestan servicios.
- **Presencia en servicios:** Debe de estar una persona disponible por parte del cliente mientras se está prestando el servicio.
- **Equipo para cursos:** En caso de haber algún curso en las oficinas del cliente, deberán existir máquinas ya preparadas para el curso, el instructor sólo lleva su máquina y proyector.
- **Requerimientos previos del servicio:** Tener disponibles los documentos oficiales (fiel, sellos digitales, etc.) requeridos para la elaboración del servicio. En caso de agendar y no tenerlos disponibles, el servicio podrá reprogramarse ya sea con costo o con descuento de su póliza, a menos que haga un aviso con 8 horas hábiles de anticipación.
- **Retraso de agenda:** Cualquier tiempo de espera por el asesor por parte del cliente, será contemplado como parte del servicio.

- **Personal autorizado para servicios:** Asignar las personas autorizadas de su organización para solicitar servicios, por omisión, cualquier persona de la organización puede solicitarlos.
- **Conectividad:** Contar con una conexión a internet estable y segura en caso de solicitar servicios por este medio.
- **Equipo libre de virus:** Que los equipos donde se realicen los servicios se encuentren libres de virus.
- **Tolerancia de agenda:** Que esté disponible a la hora pactada en el servicio, se dará una tolerancia máxima de 10 minutos
- **Acciones previas al servicio:** Que realice las acciones previas al servicio, si aplica, indicadas por el contacto que le llamo para agendar.

## RESPONSABILIDAD DEL CENTRO DE SERVICIO

En el centro de Servicio estamos comprometidos con la calidad del otorgamiento de los servicios contratados, por lo que es importante cumplir con los siguientes compromisos:

COMPROMISO	DESCRIPCIÓN
PUNTUALIDAD	Los ejecutivos están comprometidos a comenzar su servicio en la hora pactada con el responsable que definió el cliente como contacto.
CORTESÍA	En el centro de servicio sabemos la importancia de cada uno de nuestros clientes por lo cual el trato amable y cortés de cada uno de nuestros integrantes es muy importante.
CONOCIMIENTO	Tener el conocimiento para poder dar una respuesta a las dudas de nuestros clientes y poder guiarlo en sus necesidades.
TIEMPO DE RESPUESTA.	Otorgar la mejor respuesta en el menor tiempo posible, siempre y cuando esta esté en nuestras manos.
RESPUESTA	El mayor compromiso para el Centro de Servicio es dar la mejor respuesta para que no quede con dudas, y así poder lograr la satisfacción de las necesidades del cliente.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario hábil de atención del Centro de Servicios es: Lunes a viernes de 9:00 a 14:30 y de 16:00 a 18:30, sábados de 9:00 a 14:00 horas.

## POLITICAS

Cada uno de nuestros servicios tiene políticas especiales, mismas que se listan a continuación:

### PRODUCTO.

- Se incluye el medio de soporte técnico vía correo electrónico limitado, cualquier otro medio tendrá costo.
- El envío de una respuesta por correo electrónico no garantiza la solución a un problema, ya que

---

está orientado a resolver dudas o consultas.

- No se incluye ningún tipo de soporte técnico en los productos Facturación Electrónica en línea+, XML en línea+, CFDI Nóminas+, Binder, Gastos, CRM, Business Intelligence+ de CONTPAQi® , ya que esta es responsabilidad directa del fabricante.

## ■ SOPORTE TÉCNICO. (HORAS / EVENTOS DE SOPORTE TÉCNICO).

- Las horas de soporte técnico son vendidas exclusivamente por horas completas.
- El uso de horas de soporte técnico se hará por bloques de 30 minutos con una tolerancia de 5 minutos adicionales.
- La atención en sitio se hará exclusivamente bajo agenda.
- Los servicios en sitio tendrán un mínimo de horas de servicio (2 horas)
- Los servicios por conexión remota se agendan con mayor prioridad.
- En caso de que el cliente no cuente con conexión estable de internet en el horario establecido, se podrá reagendar sólo una vez más sin costo. Se excluyen las horas de desarrollo, proyecto y capacitación para ser usadas como servicio por ser precios distintos.
- El tiempo de servicio comenzará a contar desde el contacto, por el ejecutivo de servicio del Centro en cualquier medio, con el responsable por parte del cliente.

## ■ SOPORTE TÉCNICO (PÓLIZAS).

- Las horas contratadas en la póliza tienen una vigencia de hasta 1 año a partir de la fecha de pago.
- Las horas serán descontadas por bloques de 30 minutos con una tolerancia de 5 minutos adicionales.
- La atención en sitio se hará exclusivamente bajo agenda.
- Los servicios en sitio tendrán un mínimo de horas de servicio (2 horas).
- El cliente podrá solicitar un estado de cuenta de las horas consumidas de su póliza en cualquier momento, este será enviado vía correo electrónico en formato PDF.
- Se excluyen las horas de desarrollo, proyecto y capacitación para ser usadas como servicio por ser precios distintos.
- El tiempo de servicio comenzará a contar desde el contacto, por el ejecutivo de servicio del Centro en cualquier medio, con el responsable por parte del cliente.

---

## ■ DESARROLLO.

- El servicio de desarrollo incluye solo la instalación, configuración y capacitación del módulo desarrollado al responsable nombrado por el cliente.
- Se excluyen todos los servicios y/o capacitaciones sobre el sistema al que se conecta el desarrollo y sobre el hardware en el que se instalará el mismo.
- Tiempo de entrega es de hasta 10 días hábiles después de cumplir las condiciones de pago establecidas en la cotización, a excepción del desarrollo de módulos, los cuales se especificarán al momento de la cotización.
- El servicio de desarrollo no incluye costos adicionales relacionados con el sistema al que se conecta (usuarios adicionales, licencias del sistema, etc.).

## ■ CURSOS.

- Siempre se agendará el servicio posterior a la fecha de pago estipulada en la cotización.
- Los cursos no incluyen gastos de viáticos, en caso de ser impartidos en otras ciudades que no sean Guadalajara, México y Monterrey.
- En caso de haber algún cambio o modificación por parte del cliente en fechas, temas o necesidades no especificadas en la cotización, se podrán generar cargos adicionales.
- Un curso especial puede manejarse como proyecto.
- Los cursos "definidos" son siempre sobre un temario fijo, datos ficticios de ejemplo y un número de horas establecidas por los manuales oficiales del fabricante, en caso de cualquier variante a cualquiera de estas variables deberá de tratarse como especial a un costo diferente.

## ■ PROYECTO.

- Deberá existir un documento de especificaciones de proyecto firmado por ambas partes.
- El inicio oficial del proyecto es una vez que se haga el pago según se estipuló en el documento de especificaciones del proyecto.
- No podrán tomarse horas de póliza a cuenta de un proyecto especial ya que se cotizan a precios distintos.

## GARANTÍAS

---

A continuación se muestran las garantías de los productos ofrecidos por el Centro de Servicio:

### ■ PRODUCTO.

- La que otorga el fabricante del producto.

---

## ■ ■ ■ ■ SOPORTE TÉCNICO.

- Todo servicio de soporte técnico cobrado tiene una garantía máxima de 5 días hábiles posteriores de que el caso fue cerrado y solucionado de conformidad con el cliente.
- Esta garantía aplica sólo sobre los sistemas, las empresas y en las máquinas o equipos donde se realizó el servicio.
- En caso de detectar intervención de personal externo al Centro de Servicio en los equipos, sistemas y empresas donde se realizó el servicio, se pierde la garantía.

## ■ ■ ■ ■ DESARROLLO.

- Todo desarrollo tiene una garantía de hasta 10 días hábiles, a partir de la fecha de entrega del mismo.
- Una vez expirada la garantía, cualquier cambio o modificación por funcionamiento, reglamentación fiscal o incremento en funciones se realizará previa cotización, calendarización y pago.
- En el caso de Módulos, la garantía se especifica en la cotización.

## ■ ■ ■ ■ CURSO.

- Si por alguna razón el Centro de Servicio reagenda la fecha del curso, este cambio no tendrá costo para el cliente.
- El cliente podrá realizar una retroalimentación al curso recibido vía una encuesta de satisfacción realizada al finalizar el curso.
- Si no se cumplen las condiciones especificadas en la cotización para el curso, tomando en cuenta los tipos de capacitación estipulados en secciones anteriores, el curso se repondrá sin costo al cliente.

## ■ ■ ■ ■ PROYECTO.

- Las estipuladas en el documento de especificaciones del proyecto.

## RETROALIMENTACIÓN

---

El cliente podrá levantar una queja, sugerencia y/o comentario si así lo decidiera de los servicios realizados en la siguiente dirección de correo electrónico: [calidad@giadans.com.mx](mailto:calidad@giadans.com.mx)

El tiempo de respuesta del Centro de Servicio para que sea contactado por nuestro departamento de calidad es de máximo 1 hora hábil.

## RESPONSABLE

---

Hacer cumplir este acuerdo de servicio es el Gerente de Soporte Técnico del Centro de Servicio.