



# PROMESA DE SERVICIO



GIADANS

Smart Business Systems

# CONTENIDO

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.

*La vigencia de este documento es a partir del 1 de Diciembre del 2017*



## TIPOS DE SERVICIOS

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN															
Producto	Es el software desarrollado por una marca externa al Centro de Servicio, con la garantía que proporciona el fabricante exclusivamente.															
Evento de soporte técnico	Es la intervención del Centro de Servicio en los equipos y/o sistemas de software del cliente para instalación, implementación, asesoría técnica y/o solución de alguna problemática que presente el mismo y es medido por evento.															
Póliza de Servicio	Se ofrecen Pólizas de Servicio que son regidas por una cantidad de horas a un costo preferencial y es medido por bloques de tiempo.															
Iguala	Este es un contrato que se realiza entre el cliente y el Centro de Servicio donde cada mes el cliente cuenta con un número de horas de servicio estipuladas en el contrato, el cual tiene una duración mínima de 6 meses.															
Desarrollo	Es software elaborado por el Centro de Servicio, estos pueden ser de diferentes tipos:															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Tipo</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Reporte parcial</td> <td>Es la programación de algún reporte que no tiene ninguno de los productos de línea de la marca 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 y/u obtener información de alguno de los productos de línea de la marca.</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>Es la programación de un sistema periférico a un producto de línea de la marca, que realiza funciones específicas en base a las necesidades del cliente.</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Tipo	Descripción	1	Reporte parcial	Es la programación de algún reporte que no tiene ninguno de los productos de línea de la marca o la modificación de alguno de ellos.	2	Modelo	Es un archivo programado que sirve para realizar la captura y/u obtener información de alguno de los productos de línea de la marca.	3	Conector	Es un software que sirve para realizar la conexión entre dos productos diferentes.	4	Módulo	Es la programación de un sistema periférico a un producto de línea de la marca, que realiza funciones específicas en base a las necesidades del cliente.
	No.	Tipo	Descripción													
	1	Reporte parcial	Es la programación de algún reporte que no tiene ninguno de los productos de línea de la marca o la modificación de alguno de ellos.													
	2	Modelo	Es un archivo programado que sirve para realizar la captura y/u obtener información de alguno de los productos de línea de la marca.													
3	Conector	Es un software que sirve para realizar la conexión entre dos productos diferentes.														
4	Módulo	Es la programación de un sistema periférico a un producto de línea de la marca, que realiza funciones específicas en base a las necesidades del cliente.														

 **TIPOS DE SERVICIOS** (Continuación)

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
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            Definidos      Utiliza temarios fijos y estándares con bases de datos de ejemplo
	2            Especiales      Utiliza temarios personalizados y/o bases de datos del cliente.
3            Diplomados      Grupo de cursos definidos por el Centro de Servicio	
Proyecto	Es un grupo de servicios del Centro de Servicio (esto puede incluir producto, servicio y/o capacitación) diseñados específicamente para resolver la problemática particular del negocio de un cliente.

## CLIENTES GIADANS

Los tipos de cliente que se definen en El Centro de Servicio priorizan la atención que reciben en base al volumen y frecuencia de compra. La siguiente tabla muestra los tipos existentes y su definición:

TIPO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
Business	Es un tipo de cliente que compra eventos de servicio aislados y/o productos	-Cliente que compra producto sin servicio -cliente que compra eventos aislados de servicio -Cliente que compra un curso de capacitación
Executive	Es un tipo de cliente que compra pólizas de horas de soporte técnico, misma que se encuentra vigente	-Clientes que compran una póliza
Premier	Es un tipo de cliente que tiene un contrato de iguala mensual de servicio por un periodo mínimo de seis meses	-Clientes que compran una iguala

## TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS

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		Executive		Premier	
	Medio	Términos	Medio	Términos	Medio	Términos
Producto	Correo	-Si el producto aplica (ver sección de políticas) tiene derecho de hasta 5 casos (dudas o consultas) por producto comprado. -Vigente durante 3 meses posteriores a la compra. -Tiempo de respuesta: Hasta 24 Hrs hábiles a partir de la generación del caso.	Correo	-Sin límite -Vigente mientras tenga póliza contratada -Tiempo de respuesta: Hasta 8 horas hábiles a partir de la generación del caso.	Correo	-Sin límite -Vigente mientras tenga contrato de iguala -Tiempo de respuesta: Hasta 30 min para agendar el servicio el cual se contactará por un asesor en hasta 3 horas hábiles.
			Biblioteca	Acceso libre		
	Biblioteca	Acceso libre			Biblioteca	Acceso libre

 **TÉRMINOS DEL SERVICIO (Continuación)**

Artículo adquirido	Business		Executive		Premier	
	Medio	Términos	Medio	Términos	Medio	Términos
Evento de Soporte Técnico y/o Póliza de servicio y/o Iguala de servicio	Correo	N/A - Se agendará el servicio en un plazo no mayor a 1 Hr hábil a partir de la generación del caso, y se otorgará una fecha del servicio basándose en la disponibilidad de agenda.	Correo	N/A - Se agendará el servicio en un plazo no mayor a 1 Hr hábil a partir de la generación del caso, y se otorgará una fecha del servicio basándose en la disponibilidad de agenda.	Correo	N/A -Tiempo de respuesta: Hasta 30 min para agendar el servicio el cual se contactará por un asesor en hasta 3 horas hábiles.
	Telefónico		Telefónico		Telefónico	
	Conexión remota		Conexión remota		Conexión Remota	
	En sitio		En sitio		En sitio	
	Biblioteca	Acceso libre	Biblioteca	Acceso libre	Biblioteca	Acceso libre
Desarrollo	Correo	N/A	Correo	N/A	Correo	N/A -Tiempo de respuesta: Hasta 30 min para agendar el servicio el cual se contactará por un asesor en hasta 3 horas hábiles.
	Telefónico		Telefónico		Telefónico	
	Conexión remota		Conexión remota		Conexión remota	
Curso	Conexión remota	- Se agendará el servicio en un plazo no mayor a 1 Hr hábil a partir de la generación del caso, y se otorgará una fecha del servicio basándose en la disponibilidad de agenda.	Conexión remota	- Se agendará el servicio en un plazo no mayor a 1 Hr hábil a partir de la generación del caso, y se otorgará una fecha del servicio basándose en la disponibilidad de agenda.	Conexión remota	Se agendará el servicio en un plazo no mayor a 1 hora hábil a partir de la generación del caso.
	En sitio		En sitio		En sitio	
Proyecto	Correo	N/A	Correo	N/A	Correo	Estipulado en el contrato de Proyecto. -Tiempo de respuesta: Hasta 30 min para agendar el servicio en base a disponibilidad de agenda
	Telefónico		Telefónico		Telefónico	
	Conexión remota		Conexión remota		Conexión remota	
	En sitio		En sitio		En sitio	
	Biblioteca		Biblioteca		Biblioteca	
				Biblioteca	Acceso libre	



## RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

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

- 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.
- 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.
- Debe de estar una persona disponible por parte del cliente mientras se está prestando el servicio.
- 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.
- Tener disponibles los documentos y/o información (fiel, sellos digitales, información de la empresa, 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.
- Cualquier tiempo de espera por el asesor por parte del cliente, será contemplado como parte del servicio.
- Asignar las personas autorizadas de su organización para solicitar, recibir y/o aceptar término del servicio, por omisión, cualquier persona de la organización puede realizar estas acciones.
- Contar con una conexión a internet estable y segura en caso de solicitar servicios por este medio, en caso de no contar con ella se podrá reagendar una vez más sin costo adicional.
- Que los equipos donde se realicen los servicios se encuentren libres de virus. En caso contrario no se realizará el servicio hasta que el cliente haya resuelto el problema y podrá agendar hasta una vez más el servicio sin costo adicional.

## **RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE (Continuación)**

- Que esté disponible a la hora pactada en el servicio, se dará una tolerancia máxima de 10 minutos. En caso contrario se cancelará el servicio y podrá agendar hasta una vez más el servicio sin costo adicional.
- Que realice las acciones previas al servicio, si aplica, indicadas por el contacto que le llamo para agendar.
- Responder el correo de Caso terminado que enviará el centro de servicio una vez terminado el Caso.

## **RESPONSABILIDADES 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. Asimismo, se enviará un correo de confirmación de la cita una vez pactada con el cliente.
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	Tener el conocimiento para poder dar una respuesta a las dudas de nuestros clientes y poder guiarlo en sus necesidades
Respuesta	El mayor compromiso para el Centro de Servicio es dar la mejor respuesta a la problemática del cliente, mientras el problema no dependa de terceros, y así poder lograr la satisfacción de sus necesidades. Asimismo, el Centro de Servicio enviará al término del servicio un correo electrónico conteniendo los datos generales del servicio otorgado al cliente.
Importante	Cualquier incumplimiento a las responsabilidades descritas en esta tabla, causadas por el centro de servicio, ameritará que el cliente envíe una queja al mismo, en donde se solucionará a la brevedad.



## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario hábil de atención del Centro de Servicio es: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, exceptuando días festivos por ley y/o notificados por la empresa en nuestro sitio web

## POLÍTICAS

Cada uno de nuestros productos y servicios tiene políticas especiales, mismas que se listan en la siguiente tabla:

TIPO DE PRODUCTO	POLÍTICAS
Producto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se incluye el medio de soporte técnico vía correo electrónico limitado, cualquier otro medio tendrá costo.</li><li>• El envío de una respuesta por correo electrónico no garantiza la solución a un problema, ya que está orientado a resolver dudas y/o consultas.</li><li>• No se incluye ningún tipo de soporte técnico en los productos de la marca CONTPAQi como son: Facturación Electrónica en línea+, XML en línea+, CFDI Nóminas+, Binder, Gastos, CRM, Business Intelligence+, Comercial Start y Comercial Pro , ya que esta es responsabilidad directa del fabricante.</li><li>• No se incluye ningún tipo de soporte técnico en sistemas ajenos a los adquiridos de la marca, por ejemplo Sistemas operativos (Windows), Paquetería de Escritorio (Microsoft Office), Paquetería de correo electrónico (Microsoft Outlook), etc.</li><li>• No se incluye ningún tipo de soporte técnico en la adquisición de cualquier producto de la marca ZOHO.</li></ul>
Evento de Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>• La contratación del evento cubre EXCLUSIVAMENTE el evento descrito en la cotización sin importar la duración del mismo hasta su término.</li></ul>
Póliza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las horas contratadas en la póliza tienen una vigencia de hasta 1 año a partir de la fecha de pago.</li><li>• Las horas serán descontadas por bloques de 30 minutos con una tolerancia de 5 minutos adicionales.</li><li>• Los servicios en sitio consumirán un mínimo de 2 (dos) horas de servicio, independientemente de la duración del servicio, en caso de que sea menor a dos horas.</li><li>• El cliente podrá solicitar un estado de cuenta a su ejecutivo de venta de las horas consumidas de su póliza en cualquier momento, este será enviado vía correo electrónico en formato PDF.</li></ul>

## POLÍTICAS (Continuación)

TIPO DE PRODUCTO	POLÍTICAS
Póliza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se excluyen las horas de desarrollo, proyecto y capacitación para ser usadas como servicio por ser de precios distintos.</li> <li>• 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 de acuerdo a la hora pactada en la agenda. En caso de que haya tiempo de espera por parte del Centro de Servicio, este tiempo se sumará al tiempo del servicio.</li> <li>• Una vez consumidas las horas de la póliza y no renovar, el cliente bajará a la categoría de Business.</li> </ul>
Iguala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las horas contratadas por mes caducarán al término del mismo, es decir, no son acumulables a meses futuros.</li> <li>• Las horas serán descontadas por bloques de 30 minutos con una tolerancia de 5 minutos adicionales.</li> <li>• Los servicios en sitio consumirán un mínimo de 2 (dos) horas de servicio, independientemente de la duración del servicio, en caso de que sea menor a dos horas.</li> <li>• El cliente podrá solicitar un estado de cuenta a su ejecutivo de ventas de las horas consumidas de su póliza en cualquier momento, este será enviado vía correo electrónico en formato PDF.</li> <li>• Se excluyen las horas de desarrollo, proyecto y capacitación para ser usadas como servicio por ser de precios distintos.</li> <li>• 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 de acuerdo a la hora pactada en la agenda. En caso de que haya tiempo de espera por parte del Centro de Servicio, este tiempo se sumará al tiempo del servicio.</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de terminarse el número de horas contratadas en el mes, el cliente podrá comprar horas adicionales a precio especial. Esto implica que no podrá utilizar horas de meses futuros.</li> <li>• El servicio de desarrollo incluye solo la instalación, configuración y capacitación del módulo desarrollado al responsable nombrado por el cliente.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• El servicio de desarrollo no incluye costos adicionales relacionados con el sistema al que se conecta (usuarios adicionales, licencias del sistema, etc.)</li> <li>• El desarrollo se define para las condiciones actuales de software y hardware del cliente, en caso de que cambien, la adaptación y/o corrección por nuevas versiones tendrán costo.</li> </ul>

## **POLÍTICAS (Continuación)**

TIPO DE PRODUCTO	POLÍTICAS
Cursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá existir un contrato firmado por representantes de ambas partes.</li> <li>• El inicio oficial del proyecto es una vez que se haga el pago según se estipuló en el documento de especificaciones del proyecto.</li> <li>• No podrán tomarse horas de póliza a cuenta de un proyecto especial ya que se cotizan a precios distintos.</li> </ul>
Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tiempos de agenda variarán dependiendo de la demanda de servicio que tenga El Centro de Servicio.</li> <li>• Los servicios no incluyen gastos de viáticos, en caso de ser solicitados en sitio en otras ciudades que no sean Guadalajara, Ciudad de México (antes DF) y Monterrey.</li> <li>• La programación de agenda se hará exclusivamente en base a confirmación de pago por parte del cliente y en segundo nivel por el tipo de cliente.</li> </ul>

## **GARANTÍAS**

La siguiente tabla muestra las garantías de los productos ofrecidos por el Centro de Servicio:

TIPO DE PRODUCTO	POLÍTICAS
Producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La que otorga el fabricante del producto</li> </ul>
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo servicio de soporte técnico cobrado tiene una garantía máxima de 5 días hábiles posteriores a la fecha en que el caso fue cerrado y solucionado.</li> <li>• Esta garantía aplica sólo sobre los sistemas, las empresas y en las máquinas o equipos donde se realizó el servicio.</li> <li>• 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.</li> <li>• Cualquier servicio no solicitado por los medios listados en la sección "Solicitud" del presente documento, no contará con la promesa de tiempo de respuesta ofrecida.</li> </ul>

## GARANTÍAS (Continuación)

TIPO DE PRODUCTO	POLÍTICAS
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo desarrollo tiene una garantía de hasta 10 días hábiles, a partir de la fecha de entrega del mismo.</li><li>• Una vez expirada la garantía, cualquier cambio o modificación por funcionamiento, reglamentación fiscal o incremento en funciones se realizará previa cotización, calendarización y pago.</li><li>• En el caso de Módulos, la garantía se especifica en la cotización.</li></ul>
Curso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si por alguna razón el Centro de Servicio reagenda la fecha del curso, este cambio no tendrá costo para el cliente.</li><li>• El cliente podrá realizar una retroalimentación al curso recibido vía una encuesta de satisfacción realizada al finalizar el curso.</li><li>• 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.</li></ul>
Proyecto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las estipuladas en el contrato del proyecto.</li></ul>
Generales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo reclamo de garantía será recibido vía correo electrónico en la dirección estipulada en la sección "solicitud" de este documento.</li><li>• Todo reclamo de garantía será evaluado por nuestro departamento de calidad para verificar su validez basandose en el servicio cotizado, el servicio otorgado, las fechas de otorgamiento del servicio y el sistema y/o empresa y/o base de datos y/o equipo de cómputo en los que se trabajó.<ul style="list-style-type: none"><li>• Si la garantía no es válida, tendrá que cotizarse.</li><li>• Si la garantía es válida, se comunicara el centro de servicio para agendar el servicio sin costo y con prioridad alta en agenda.</li></ul></li></ul>

## QUEJAS

El cliente podrá levantar una queja y/o sugerencia 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.

## SOLICITUD

Los servicios deberán ser solicitados a través de los siguientes medios:

NÚMERO	MEDIO	CONTACTO
1	Correo electrónico	<a href="mailto:recepcion.soporte@giadans.com.mx">recepcion.soporte@giadans.com.mx</a>
2	Telefónico	Teléfono de la sucursal + Extensión 128
3	Página web	Opción "Solicita ayuda" en <a href="http://www.giadans.com.mx">www.giadans.com.mx</a>

## RESPONSABLE

El responsable de hacer cumplir este acuerdo de servicio es el Gerente de Soporte Técnico del Centro de Servicio.