



## **TÉRMINOS DE ATENCION SOPORTE ONLINE**

Itplusnet Ltda. A dispuesto para usted, la atención de nuestra área de soporte que otorga sus servicios a todos nuestros clientes que trabajan con el SOFTWARE DE PUNTO DE VENTA Y GESTION ITPLUSNET.

Sin necesidad de tener un CONTRATO ACTIVO por el servicio, usted podrá realizar el pago ONLINE y recibir inmediatamente una atención, a través, de la Mesa de Ayuda.

Al término del proceso de pago, será derivado a una página que le otorgará varias vías de contacto con nuestra área soporte, en defecto, usted puede esperar a que un técnico tome contacto telefónico con usted.

Horarios de Atención normal: De Lunes a Viernes de 09:00 horas a 18:30 horas PM

Horario de Atención Especial: De Lunes a Viernes de 18:31 hrs. A 22:00 Hrs. PM y  
Sábados desde las 10:00 hrs. A 21:00 hrs. PM y  
Domingo desde las 10:00 hrs. A 14:00 hrs. PM

Sólo en Atención especial, el cliente recibirá 2 números de teléfonos a celulares que estarán activos para su atención, el cual, deberá llamar el cliente a soporte.

**DIAS FERIADOS NO ESTAN CONTEMPLADOS CON HORARIO DE TRABAJO.**

TIEMPO DE SOLUCION DE UN PROBLEMA:

El tiempo límite de una atención será de 90 minutos por vez.

OBLIGACIONES DE NUESTRA MESA DE AYUDA:

Entregar servicios de atención al cliente de forma competente, eficaz, responsable y segura, logrando buscar y entregar por todos los medios y en el menor tiempo las soluciones y respuestas, en casos que el cliente tenga consultas, necesite capacitación, adaptar imagen corporativa a un documento o reporte, adaptar campos sencillos de una misma tabla a un reporte, depurar errores si se encontrara o indicar solución para saltar un error del programa, analizar BD, levantar el programa inicialmente, ver disco virtual, problemas con el isButton, problemas con la compatibilidad de su equipo y nuestro software, problemas de su antivirus y nuestro software, problemas de su Sistema Operativo y nuestro software, entre otros. Principalmente la obligación de nuestra Mesa de ayuda se enfoca a resolver problemas del Software de Punto de venta y gestión ITPLUSNET y sus derivados.



#### RESPONSABILIDAD DE NUESTRA MESA DE AYUDA:

Atención rápida y oportuna, logrando analizar su problema y entregar una solución sin dañar información del cliente. Establecer una conexión segura remotamente, brindar privacidad y absoluta reserva de los procesos del cliente y su información, mantener informado siempre al cliente de la o las soluciones que se aplicaran en su equipo.

#### LIMITES DE ATENCION A CLIENTES PARA SU SOPORTE ONLINE:

Nuestra asistencia (Soporte) no tiene responsabilidad de ayudar y dar solución bajo los siguientes puntos:

- resolver problemas propios tales como VIRUS en su COMPUTADOR,
- SISTEMA OPERATIVO CORRUPTO,
- INCOMPATIBILIDAD DE SU EQUIPO CON NUESTRO SOFTWARE (Versiones de SO de 32 bits sólo trabaja nuestro software ItPlusnet, las de 64 bits no)
- MANEJO Y USO DE ARCHIVOS DE WINDOWS QUE DAÑEN NUESTRO SOFTWARE Y SU LIBRERÍA DE PROGRAMAS
- PROBLEMAS DE OTROS PROGRAMAS
- PROBLEMAS DE OTRAS APLICACIONES
- RECUPERACION DE BASE DE DATOS DESPUES DE ELIMINARLA POR PARTE DEL USUARIO
- RECUPERACION DEL SOFTWARE EN FORMA INTEGRAL DESPUES DE HABER FORMATEADO EQUIPO SIN TOMAR LA PRECAUCION DE RESPALDAR INFORMES Y BASE DE DATOS
- FORMATEAR EQUIPO
- REINSTALAR SISTEMA OPERATIVO WINDOWS
- PROBLEMAS DE HARDWARE
- REINSTALAR SOFTWARE PUNTO DE VENTA Y GESTION ITPLUSNET – Este punto se obtiene directamente con su botón de compra y no ésta contemplado en el soporte OnLine.

Los servicios de Reinstalación del Software ItPlusnet, servicios técnicos para sus computadores o red, Asistencia técnica en terreno (Sólo Stgo.) se debe adquirir directamente, a través, de su botón de compra, quedando esos servicios de forma independiente a esta opción.

Atentamente

ITPLUSNET