

TÉRMINOS DE ATENCIÓN A CLIENTES SIN CONTRATO DE SOPORTE

Itplusnet Ltda. Ha dispuesto los siguientes términos para todos nuestros clientes que no mantienen activo un contrato de soporte para nuestro “software de Punto de Venta y Gestión”.

Item	Servicios	Costo
1	<p>Diagnostico de problemas o Asesorías: Contacto telefónico, email o remoto para detectar el problema del software de gestión u orientar una solución para los requerimientos presentados. (No se cobra si se acepta solución del problema)</p>	UF 0.5
2	<p>Contacto Telefónico para recibir Soporte y resolver problemas ocurridos en el sistema Itpluenet: Se podrán realizar hasta 2 llamados en los 30 días después del primer contacto. La duración de la llamada o solución remota o vía email es de hasta 60 minutos por vez. Entre algunos problemas a resolver son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar reportes, adherir campos contenidos en una tabla. - Resolver errores de sistema ocasionados por el uso en un sistema estable. - Configurar y adecuar sistema según requerimientos. - Capacitación para el uso de un nuevo módulo. - Establecer nuevos procedimientos. 	UF 1
3	<p>Actualizar versión del sistema ITPLUSNET constantemente realiza actualizaciones a su Software optimizando sus procesos y adecuando pequeñas mejoras incluidos en algunas actualizaciones nuevos reportes (Máximo 2 por año)</p>	UF 1,5
4	<p>Reinstalación del software en un equipo Por necesidad del cliente, se solicita la reinstalación del sistema, esta opción es remota y se realiza por equipo con un tiempo máximo de 2 horas. Se guarda la base de datos actual o ya respaldada por el cliente, además de sus informes personalizados y se reinstala el sistema. Esta opción si se necesita vía visita a terreno sube el valor a UF 2.7 (Consultar costos por Viáticos a regiones)</p>	UF 2
5	<p>Problemas del Sistema Operativo y derivados ITPLUSNET puede lograr determinar problemas de Sistema Operativo u otros como mal funcionamiento de aplicaciones o incidencias provocadas por ataque de virus. Si se determina la ayuda de nuestra empresa en estas áreas el costo es de UF 1 en general cualquier problema de software o virus es de UF 1.7 Si se formatea el equipo y se reinstala el Software ITPLUSNET el costo total es de UF 3 (Sólo Santiago con visita a terreno) (Consultar costos por Viáticos a regiones)</p>	Desde UF 1 A UF 3
6	<p>PROTEGER SU INFORMACIÓN EN NUESTRO SERVIDOR ITPLUSNET maneja un servidor 100% ONLINE el cual, se ha puesto a su disposición para salvaguardar la información de sus clientes respaldando su base de datos. Ya no será un riesgo verse contaminado por un virus su servidor, el hurto del equipo, el verse afectado por un incendio o la falla de hardware del equipo para recuperar rápidamente la información. Disponemos de la tecnología para automatizar un proceso de auto respaldo diario, el cual, comprime y encripta la información y la guarda con su nombre, fecha y hora su base de datos en producción. Este es un servicio mensual</p>	UF 1.5