



# uxbi

**POLÍTICA DE SOPORTE TÉCNICO PARA  
CLIENTES DE BITCON SOLUTIONS**





## CONTENIDO

Descripción General.....	3
Términos de Soporte.....	4
Periodo de Garantía .....	4
Contactos Técnicos.....	4
Actualizaciones de Programas.....	5
Desarrollos Adicionales.....	5
Pólizas de Soporte .....	5
Póliza Mensual.....	5
Soporte Puntual.....	6
Definiciones de Severidad.....	6
Severidad 1 .....	6
Severidad 2 .....	7
Severidad 3 .....	7
Severidad 4 .....	7
Información de Contacto .....	7





## Descripción General

Salvo que se establezca lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico a Clientes de Bitcon Solutions se aplican al soporte técnico para todos los productos y servicios ofrecidos por parte de Bitcon Solutions.

“Usted” y “su” se refieren a la persona física o jurídica que ha ordenado soporte técnico de Bitcon Solutions.

Para recibir el soporte técnico provisto por los Servicios de Soporte de Bitcon (SSB), tal como se describe en estas Políticas de Soporte Técnico a Clientes de Bitcon Solutions, todos los programas deben tener la licencia adecuada.

Se proporciona soporte técnico para los problemas (incluidos los problemas que usted crea) que sean demostrables en las versiones que actualmente tienen soporte de un programa con licencia de Bitcon, que funcione sin alteración y en una configuración certificada de hardware, base de datos y sistema operativo, conforme a lo especificado en su orden o en la documentación del programa.

Toda solicitud de soporte o “ticket de soporte” se realizará a través del Sistema de Atención a Clientes de Bitcon Solutions (<http://helpdesk.bitcon.com.mx/>), siguiendo los pasos descritos en el Manual de Creación y Manejo de Tickets proporcionado por Bitcon Solutions (BIT-PRO-MAN-CMT Creación y Manejo de Tickets). Para la resolución de cualquier ticket de soporte se tendrán 48 horas reales, durante los cuales el Equipo de Soporte deberá dar una respuesta, indicando si se puede resolver rápidamente o dando el tiempo necesario para cerrar el ticket.

Estas Políticas de Soporte Técnico se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de Bitcon Solutions. No obstante, las modificaciones a la política de Bitcon Solutions no tendrán como consecuencia una reducción substancial en el nivel de los servicios prestados durante el período de soporte (definido más adelante) por el cual se han pagado las tarifas de soporte técnico.





## Términos de Soporte

### Periodo de Garantía

Bitcon Solutions ofrece la garantía de “Periodo de Garantía” durante la cual se compromete a solucionar cualquier problema referente a errores por parte de los programadores de Bitcon Solutions, dudas de funcionamiento e incorrecta utilización el sistema por parte del usuario. El Soporte Técnico tendrá vigencia a partir de la fecha de cierre de proyecto, a menos que se establezca lo contrario en el Contrato de Prestación de Servicios.

Los términos del Soporte técnico gratuito ofrecido por Bitcon Solutions abarcan un periodo de soporte de:

- 1 mes para dudas y aclaraciones.
- 3 meses para errores de programación de desarrollos adicionales.
- Periodo indefinido para resolución de errores de programación del Sistema Base.

Estos periodos conforman el “Periodo de Garantía”. En caso de requerirse soporte adicional terminado el “Periodo de Garantía”, se podrá solicitar a través de alguna de las pólizas de soporte especificados en la sección de **Pólizas de Soporte**.

### Contactos Técnicos

Sus contactos técnicos constituyen el único nexo entre usted y SSB para los servicios de soporte técnico. Deberán contar, como mínimo, con capacitación inicial básica sobre el producto y, cuando fuera necesario, capacitación adicional adecuada para la función específica o fase de implementación, el uso especializado del producto y/o la migración. Cuando se envía una solicitud de servicio o ticket de soporte, su contacto técnico deberá tener una comprensión básica del problema que usted enfrenta y la capacidad de reproducir el problema para asistir a Bitcon Solutions en el diagnóstico y la clasificación del problema.





## Actualizaciones de Programas

“Actualización” significa una versión posterior del programa que Bitcon Solutions pone generalmente a disposición de sus clientes que hayan renovado la licencia de su programa, sin tarifa de licencia adicional. Toda actualización que se encuentre disponible será instalada automáticamente.

## Desarrollos Adicionales

El Periodo de Garantía y Pólizas de Soporte especificadas dentro de este documento hacen referencia exclusivamente a la resolución de errores y dudas con referencia al sistema desarrollado por Bitcon Solutions bajo los límites del alcance, descritos en el Contrato de Prestación de Servicios. Cualquier desarrollo fuera del mismo deberá ser cotizado por algún agente de ventas para su posterior realización, sin entrar este costo dentro de los lineamientos del Soporte del proyecto original.

## Pólizas de Soporte

Las pólizas de soporte consisten en servicios de soporte adicionales disponibles una vez terminado el “Periodo de Garantía” para un proyecto. Las pólizas de soporte de Bitcon Solutions se describen en los apartados siguientes. Los términos y especificaciones de las mismas podrán tratarse con el cliente para adecuarse a las necesidades del mismo.

### Póliza Mensual

La “Póliza Mensual” es un contrato de horas pre-pagadas ofrecido por un periodo mensual al concepto de las horas de soporte. Su función principal es la de solucionar cualquier anomalía en el sistema en las horas de trabajo de la empresa (de 9:00 a 18:00). Esta póliza ofrece, además, soporte para nuevos desarrollos, soporte interno, dudas y aclaraciones del sistema.





## Soporte Puntual

El “Soporte Puntual” ofrece los mismos beneficios descritos para la “Póliza Mensual”, con la diferencia de que este se cobra por hora de soporte ofrecida, solicitándose soporte específico y pagándose por concepto de horas de trabajo utilizadas para atenderlo.

## Definiciones de Severidad

Una vez solicitado el soporte, usted y Bitcon Solutions determinarán el nivel de severidad de la solicitud de servicio, y este deberá estar basado en las definiciones de severidad que se describen a continuación:

### Severidad 1

Su uso en producción de los programas con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio, y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados.
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible.
- El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta.
- El sistema falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio.

Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una (1) hora.

Se requiere que usted proponga esta clasificación de severidad con mucho cuidado, a fin de que Bitcon Solutions pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.





## Severidad 2

Usted sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable. Sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

## Severidad 3

Usted sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

## Severidad 4

Usted solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no afecta al funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

## Información de Contacto

Para solicitar soporte por medio telefónico o correo electrónico, se tendrán los siguientes contactos:

- **Servicios de Soporte de Bitcon**  
Teléfono: (33) 3813 – 4393  
Email: [soporte@bitcon.com.mx](mailto:soporte@bitcon.com.mx)
- **Atención a Clientes**  
Teléfono: (33) 3813 – 4393  
Email: [contacto@bitcon.com.mx](mailto:contacto@bitcon.com.mx)

Ambos contactos le requerirán que cargue un “ticket de soporte” en el [Sistema de Atención a Clientes de Bitcon Solutions](#).





uxbi | bitcon  
solutions