

## POLÍTICA DE SOPORTE TÉCNICO PARA CLIENTES DE UXBILINK

### Descripción General

Salvo que se establezca lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico se aplican al soporte técnico para todos los productos y servicios ofrecidos por parte de UXBILINK S.A .DE C.V., en adelante UXBILINK a sus clientes.

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

El soporte técnico está disponible para todos los clientes que dispongan de una licencia y/o suscripción de UXBILINK; soporte que será provisto por Servicios de Soporte de UXBILINK por sus siglas (SSU), tal como se describe en estas políticas.

Se proporciona soporte técnico para los problemas que sean demostrables en el registro del sistema, en las versiones que actualmente tienen soporte de un programa con licencia y/o suscripción de SISTEMA UXBI, 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 UXBILINK directamente en su SISTEMA UXBI en la sección de creación de tickets, ubicada en la esquina superior derecha del sistema. Para la primera respuesta de cualquier ticket de soporte se tendrán 24 horas naturales, durante las cuales el Equipo de Soporte deberá dar una respuesta, indicando el tiempo de resolución del problema y/o podrá consultar el tiempo de respuesta estimado que se encuentra en el apartado **Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)** de esta política.

Estas Políticas de Soporte Técnico se encuentran sujetas a modificaciones a discreción de UXBILINK. No obstante, las modificaciones a la política de UXBILINK 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 incluidas en su licencia y/o suscripción.

### Términos de Soporte

#### Periodo de Garantía

UXBILINK 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 UXBILINK, dudas de funcionamiento e incorrecta utilización del 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 UXBILINK 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 especificadas 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 UXBILINK en el diagnóstico y la clasificación del problema.

### **Actualizaciones de Programas**

“Actualización” significa una versión posterior del programa que UXBILINK 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 desarrollo generado por UXBILINK bajo los límites del alcance, descritos en el Contrato de Prestación de Servicios y/o Propuesta Comercial y dentro de los términos de garantía contenidos en esta política de soporte. Cualquier desarrollo adicional deberá ser cotizado por algún agente de ventas para su realización.

### **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 UXBILINK 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 Prepagada**

La “Póliza Prepagada” es un contrato de horas pre-pagadas ofrecida con el objetivo de brindar horas de soporte y desarrollo de nuevos requerimientos en el sistema. Su función principal es la de solucionar cualquier anomalía en el sistema dentro del horario laboral del equipo UXBILINK (9:00 a 18:00). Esta póliza ofrece, además, soporte para nuevos desarrollos (el desarrollo abarca únicamente las horas pre-pagadas que se tengan disponibles y para continuarlo se deberá contratar otra póliza prepagada, de ser necesario), soporte interno, dudas y aclaraciones del sistema. La póliza prepagada cuenta con 25 horas de soporte y tiene un costo de \$2,900.00 USD más iva.

En caso de requerir de los servicios de forma presencial se deberá agendar una cita con 5 días de anticipación para que el equipo UXBILINK acuda a sus instalaciones. En caso de que la ubicación de las instalaciones se encuentren a más de 50 km a la redonda de la oficina matriz de UXBILINK (ubicada en la Calle Morelos 1864, interior 11, Colonia Americana en Guadalajara, Jalisco (se deberán cubrir los viáticos que se generen por el traslado, considerando un costo por comida de \$20 USD más iva. En el caso de casetas y gasolina se exhibirán los recibos para la comprobación los cuales serán presentados 5 días después de la visita para ser cubiertos por el cliente. El tiempo se iniciará a consumir a partir de la hora pactada de la reunión y no se descontará el tiempo de traslado. Así mismo, la oficina matriz podrá ser cambiada sin previa notificación y los efectos para las cotizaciones en viáticos empezarán a correr a partir de la publicación del nuevo domicilio en éstas políticas de soporte.

A continuación se muestran algunas estimaciones de tiempos de desarrollo aplicables para la póliza prepagada y conceptos incluidos o no incluidos dentro del pago de la licencia y que no consumiría horas del paquete.

ID	Tema	Requerimiento	Descripción	Referencia	Tiempo estimado (horas)*	Incluido en la licencia y/o suscripción
1	Soporte a cliente	Solución de duda específica	Seguimiento de procesos y opciones de UXBI para registrar alguna actividad, tomando la premisa de que <b>todo lo que se hace en la realidad</b> (que afecte almacenes, bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar) <b>tiene que estar en el sistema</b> . Dando opción a la realización de un desarrollo adicional y explicando el alcance del mismo.	<a href="#">Documentar campos a mostrar</a>	0.17	Sí
2	Soporte a cliente	Reactivar documento cancelado (que se tiene identificado)	Cuando se cancela un documento solo se puede reactivar por base de datos o por medio del usuario con perfil técnico que tenga el cliente.	<a href="#">Reactivar factura en uxbi con folio: 1028</a>	0.08	Sí
3	Soporte a cliente	Reactivar documento cancelado (que <b>NO</b> se tiene identificado)	Cuando falta algún registro y puede ser que por error del usuario o desconocimiento se haya eliminado o no se encuentre y se tenga que reactivar o identificar y ajustar algo en base de datos o explicar al usuario cómo lo puede encontrar en caso de que sea algo de filtros.	<a href="#">Reactivar factura en uxbi con folio: 1028</a>	0.33	Sí
4	Soporte a	Solución en envío	Cuando se tiene algo mal	<a href="#">Ajustar el envío</a>	0.33	Sí

	cliente	de correos	configurado en proveedor de correo electrónico y hay que ajustarlo.	<a href="#">de documentos para que se manden correctamente</a>		
5	Soporte a cliente	Actualización masiva de catálogos	Por ejemplo, actualizar listas de precios de forma masiva.	<a href="#">Actualizar productos</a>	5.00	Una solo actualización gratis en la fase de implementación. Posterior a ella, se consumirá tiempo de paquete de horas.
6	Soporte a cliente	Configuración de permisos y roles	Explicación técnica de estructura del sistema en cuanto a configuración de permisos, roles, uso de transacciones.	<a href="#">Explicación duda en módulo configuración</a>	0.33	SÍ
7	Desarrollo	Creación de catálogo simple	Catálogo con 4 campos, sin relaciones complejas con otras tablas. Puede tomarse también como ajustes pequeños en catálogos actuales.	<a href="#">Catálogo de ubicaciones</a>	2.00	NO
8	Desarrollo	Creación de catálogo medio	Catálogo con dos pestañas, aproximadamente 10 campos y con relaciones simples con otras tablas o con afectación en cálculos en otras transacciones.	<a href="#">Catálogo de comisionistas, que afecta en el de cálculo de profit al emitir operaciones de venta</a>	4.00	NO
9	Desarrollo	Creación de catálogo complejo	Catálogo con más de 10 campos y con afectaciones en cálculos en otras pantallas. Puede también tener varias pestañas.	<a href="#">Catálogo de productos</a>	12.00	NO
10	Desarrollo	Creación de una transacción simple	Replicar alguna transacción que ya esté operando correctamente en el sistema base, pero se requiera incluirla como parte del proceso. Por ejemplo, una transacción de " <b>Consignación</b> " que opera igual que una " <b>Remisión</b> ", pero requiere una opción nueva en el menú.	<a href="#">Transacción consignación</a>	7.00	NO

11	Desarrollo	Creación de una transacción compleja	Creación de transacción con requerimientos específicos, en la que se tendrá que hacer un desarrollo más robusto. Depende de la complejidad es el tiempo, pero se ejemplifica con la creación de un documento de certificado para una empresa aseguradora, que en automático genera una factura cuando se crea el certificado y se envía por correo electrónico al cliente automáticamente. Además, el formulario es muy específico y el formato de impresión también.	<a href="#">Transacción de creación de certificado</a>	25.00	NO
12	Desarrollo	Creación de nuevo formato PDF o de impresión	Crear un nuevo formato para visualizar en sistema y enviarlo por correo o imprimirlo. Por ejemplo, un formato diferente para factura electrónica.	<a href="#">Formato de factura electrónica</a>	3.00	NO
13	Desarrollo	Creación de un reporte personalizado	Puede variar dependiendo del reporte, pero se ejemplifica con un reporte que incluye el cuerpo del correo con la información y un archivo Excel adjunto con las transacciones que agrupan dicha información.	<a href="#">Reporte histórico mensual de clientes</a>	9.00	NO
14	Desarrollo	Creaciones automáticas de documentos	Al crear una transacción de un documento, en automático que se cree otro documento. Por ejemplo, al crear un pedido de venta, que en automático se cree también la factura de venta y se envíe por email.	<a href="#">Creación automática de pedidos de factura y factura al emitir un certificado</a>	5.00	NO
15	Desarrollo	Pantalla de reportes	Desarrollo de una pantalla en la que se puedan mostrar un conjunto de aproximadamente 5 filtros y 10 columnas, con agrupadores, un nivel de drilldown en dos columnas y totalizadores. Además, la posibilidad de exportar la información en Excel.	<a href="#">Reporte de ventas</a>	8.00	NO
16	Desarrollo	Integraciones con terceros	Depende completamente de que el tercero tenga posibilidad de hacer conexión. En general, un sistema web con posibilidad de integración con API será posible integrar. Cada API tiene una estimación de tiempo, por ejemplo, una integración de la	<a href="#">API de creación de pedido de venta con Woocommerce</a>	4.00	NO

			transacción de generación de pedido de venta con WooCommerce (página web de comercio en línea), es una API específica. Como esa, puede haber conexión de cotización, creación de producto, etc.			
17	Desarrollo	Ajustes en listado de documentos	Poder visualizar nuevas columnas calculadas en los listados de documentos. Por ejemplo, añadir la columna de factura pagada en el listado de facturas, y otras dos columnas similares. Incluye también añadir las variables en filtros dinámicos.	<a href="#">3 columnas nuevas en listado de facturas</a>	3.00	NO
18	Capacitación	Capacitación de usuarios	Dependiendo de la necesidad, para una capacitación completa del sistema UXBI se estima un tiempo de 8 horas, pero si solo se necesita una sección específica, puede disminuir ese tiempo.		8.00	Primera capacitación es incluida con la licencia, capacitación es posteriores consumen tiempo del paquete de horas.

\*Al ser tiempos estimados, UXBILINK puede cambiarlos o requerir más tiempo sin penalidad alguna.

### Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)

Dependiendo del nivel identificado de severidad se tendrán los siguientes tiempos máximos de respuesta:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de restauración remota	Tiempo de resolución
Severidad 1	15 minutos	6 horas	15 días
Severidad 2	15 minutos	48 horas	15 días
Severidad 3	1 hora	120 horas	30 días
Severidad 4	8 horas	No aplica	Depende de la solicitud

1. A los efectos de la tabla precedente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que UXBILINK le responde por primera vez.
- Tiempo de Restauración Remota: El tiempo transcurrido desde que UXBILINK logra el acceso remoto al programa respectivo hasta que UXBILINK le notifica que se ha ofrecido una solución. Los Tiempos de Restauración Remota no se aplican si se requieren cambios al código de un programa.
- Tiempo de Resolución: El tiempo transcurrido desde que usted crea una solicitud de servicio hasta que se resuelve su problema.

### **Definiciones de Severidad**

Una vez solicitado el soporte, usted y UXBILINK 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 UXBILINK 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 UXBILINK

Teléfono: (33) 3813 – 4393

WhatsApp: (33) 3130 – 0263

Email: soporte@UXBILINK.com

**Atención a Clientes**

Teléfono: (33) 3813 – 4393

WhatsApp: (33) 3476 – 7917

Email: contact@UXBILINK.com

Ambos contactos le requerirán que cargue un “ticket de soporte” en el Sistema de Atención a Clientes de UXBILINK.