

# Política de Soporte

Hosting de ERPNEXT



# NUESTRA PROMESA

A lo largo de la última década hemos diseñado un plan de soporte que deleite a nuestros clientes por su transparencia y calidez.

Es por eso que te compartimos con gusto nuestra promesa de soporte con la que esperamos producir un **verdadero partnership** a largo plazo.



# QUE INCLUYE?

Tu paquete incluye **soporte ilimitado sin costo extra de Lunes a Viernes de 9AM a 6 PM.**

Nuestro equipo está localizado en México y se comunicará contigo en español, via email o chat.

¿Qué tipo de soporte está incluido?

- Resolución de problemas de conectividad y disponibilidad del sistema, ofreciendo una disponibilidad de 99.99%.
- Mantener un respaldo cada 24 horas de la totalidad de la plataforma (base de datos y archivos)
- Restablecer la conectividad, base de datos y archivos en un plazo no mayor a 2 horas.
- Auxiliar en el buen uso del sistema al proveerte con material oficial (guías, documentación de producto ) de ERPNEXT y Frappe.
- Respuestas a preguntas frecuentes y de uso común (ej. Reiniciar contraseñas, guías sobre altas o bajas de usuarios, etc).
- Preguntas relacionadas con tu cuenta, suscripción, o facturación.
- Manejar peticiones de actualizaciones a tu plataforma.

A través del servicio de soporte no podemos hacer cambios en tus datos o flujos de trabajo, pero podremos guiarte, mostrarte la documentación y aportar conocimiento para que saques el mayor provecho de tu producto!



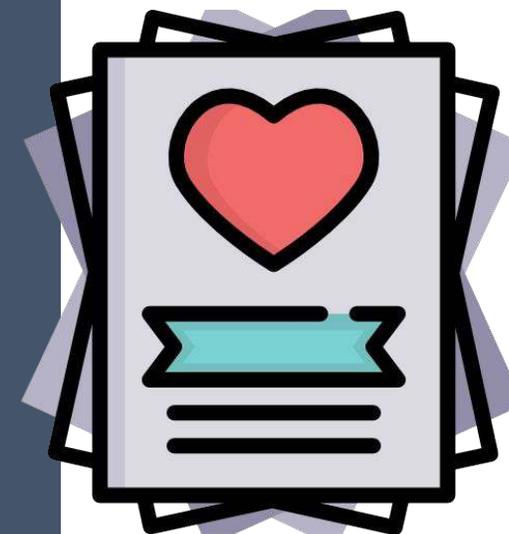
# QUE NO INCLUYE?

Nuestra misión es **apoyar el crecimiento de nuestros clientes**, sin interrumpir sus procesos y métodos, por lo que nuestro soporte excluye las situaciones presentadas a continuación.

¿Qué tipo de soporte no está incluido?

- Soporte en sitio ni visitas del equipo de soporte a tus instalaciones.
- Importar documentos de tu sistema anterior a nuestra plataforma.
- Consultoría. Preguntas que requieren que entendamos tu proceso de negocio.
- Resolver errores producidos por configuración inapropiada del sistema.
- Entrenamiento y/o capacitación en cómo usar el Software (aunque te redireccionaremos a los recursos en línea oficiales)
- Diseño. Mejoras para configurar tu plataforma según las necesidades de tu negocio.
- Solucionar errores nativos de ERPNEXT, bugs de actualizaciones o cambios al código fuente de Frappe Framework o ERPNEXT.
- Ayuda para definir modelos de trabajo (workflows) o lógica de negocio y autorizaciones.
- Preguntas o situaciones relacionadas a desarrollos específicos o personalizaciones hechas por un tercero.

Para estas situaciones ,te recomendamos obtener un **Success Pack (consultoría a la medida)** para que uno de nuestros consultores analice tu caso y te guíe para obtener los mejores resultados, configurar tu plataforma de la manera óptima y obtener capacitación.



# GRACIAS

No dejes para mañana lo que puedes **RESOLVER** hoy.

Contáctanos hoy mismo y lleva a tu organización al siguiente nivel de inmediato



**01 800 788 0081**



**info@codigo-binario.com**