

## Contacto



(33) 2002 0140 (10 líneas)



[suporte@ideasy.com.mx](mailto:suporte@ideasy.com.mx)



Soporte.ideasy.com



(33) 2002 0141 (soporte)

## Formas de pago

### Transferencia o depósito bancario



**Banco:** Santander

**Razón social:** Soluciones con Idea en TI, S. de R.L. de C.V.

**Número de cuenta:** 92-00184268-1

**Cuenta CLABE:** 014320920018426817

## Procedimiento de servicio

1. Mediante correo electrónico o llamada telefónica solicitar el servicio. Se levantará un ticket, y que el seguimiento del caso será con un número para su mejor identificación.
2. Realice el pago cotizado para el servicio.
3. Envíe el comprobante de pago o transferencia al correo [soporte@ideasy.com.mx](mailto:soporte@ideasy.com.mx).
4. Mediante disponibilidad de los agentes, se agendará el servicio.
5. Una vez confirmado el pago, se programará la hora del servicio. La conexión se realizará mediante AnyDesk, Supremo o TeamViewer. El cliente debe proveer el un respaldo de su información, dado que IdeaSys no se hará responsable. Se le indicarán prerrequisitos, que deberá tener al momento de la conexión (Ej. SQL Server), por lo que de no tenerlos, se programará una nueva conexión para permitirle completar los requerimientos.
6. Proporcione detalle de la naturaleza de la falla o el tipo de servicio requerido.
7. Una vez realizado el servicio o soporte, el cliente deberá confirmar que ha recibido correctamente el servicio.
8. En caso de que el servicio se prolongue se requerirá su autorización expresa para continuarlo.
9. Al concluir el servicio se cobrará el tiempo adicional si fue necesario.

El soporte profesional o asesoría por evento es un servicio que provee asistencia profesional que le ayuda a resolver los problemas que puedan presentarse en el uso de sistemas IdeaSys.

Soporte es todo aquel trabajo que resulte de un mal funcionamiento de los sistemas de IdeaSys, sin incluir casos donde sea por una falla de configuración.

- El horario para la atención de soporte es lunes a viernes de 9:00am a 3:00pm y 4:00pm a 7:00pm.
- En caso de que se requiera de una conexión, se sugiere que sea a través de una herramienta de acceso remoto como AnyDesk, Supremo, TeamViewer, etc.
- La persona que solicitó el soporte es responsable de estar en la conexión supervisando el soporte, no nos hacemos responsables por daño en equipo e información.
- El soporte deberá estar previamente agendado, se cuenta con 15 minutos de tolerancia, si por algún motivo no se localiza al cliente se tendrá que reagendar bajo disponibilidad de agenda.
- El alcance del soporte es sobre sistemas de IdeaSys, cualquier detalle con los sistemas de CONTPAQi u otros sistemas deberá ser reportado con su proveedor.
- Una vez validado el servicio el cliente tiene 3 días hábiles para reportar (vía mail) si se presenta exactamente la misma falla, la cual se atenderá sin costo, pero si el tiempo que se requiere es mayor a una hora o se necesita mayor intervención se cobrarán las horas adicionales.
- Nuestra meta de atención es de 72hrs. para resolver un ticket de soporte; este tiempo no incluye latencias que el cliente origine por la entrega o revisión de información. Así mismo, solo se consideran días laborales de lunes a viernes.
- Si al terminar el servicio no recibimos contestación por escrito de la validación dentro de las 24hrs., se dará por aceptado y validado el servicio.
- Una vez validado el servicio si se realizan cambios de configuración por parte del cliente pierde la garantía del soporte.

## Recomendaciones adicionales

1. En caso de instalaciones o implementación de reportes, se sugiere hagan un respaldo de la base de datos con las Configuraciones de nuestros productos así como de archivos de formato, Consultas SQL, Modelos o cualquier otro archivo entregado, para casos de reinstalación.
2. Es importante que cuenten con la factura del Sistema IdeaSys, para de ella obtener el número de licencia en su caso. Es posible que se niegue el servicio de no contar con la evidencia de la propiedad de la licencia.
3. En caso de distribuidores, todo servicio o soporte realizado por IdeaSys se atenderá como de cliente final.
4. Dado que nuestro equipo de Soporte no otorga servicio sobre Aplicaciones que no son de IdeaSys, es importante que el cliente permanezca en la conexión para monitorear el trabajo del asesor, para evitar cualquier conflicto en caso de que otro proveedor se conecte.
5. No nos hacemos responsables por ningún tipo de fallas que se presenten en su equipo.
6. Para instalación de ciertos productos, es necesario contar con privilegios de usuario amplios en el equipo del cliente, por lo que se deberá proveer el otorgar conexiones usando Cuentas con estas características.
7. Para ciertos productos, se solicitará de parte del equipo de Soporte el llenado de un formulario con datos requeridos. De no contar con él, no se podrá agendar el soporte o servicio.