

**SERVICIO DE ASESORIA Y SOPORTE TECNICO
DE COMPUCAJA.NET**

PARA RECIBIR EL SERVICIO POR CUALQUIER MEDIO, ES NECESARIO QUE LO RECIBA UNA PERSONA QUE TENGA LOS CONOCIMIENTOS BASICOS DE COMPUCAJA Y DEBE ENCONTRARSE FRENTE A SU COMPUTADORA.

Las opciones para solicitar cualquier servicio para el sistema COMPUCAJA .Net, puede ser a través de los siguientes medios:

Sin cargo:

- Vía telefónica: 01(33) 3030 7187
Skype: suportelz
e-mail: soporte@lizardsc.com.mx
Ventas: 01 (33) 8421 4001

	A	AA	AAA
Niveles de Soporte	—	✓	✓
Telefónico (+52) 33 3030 7187*	—	✓	✓
Soporte por chat	—	✓	✓
Soporte por correo o página web	✓	✓	✓
Acceso a la base de conocimiento (autoestudio)	✓	✓	✓
Cantidad de eventos por año	3	12	Ilimitados

* De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 (horario del centro de México) excepto días feriados.

- Solución de dudas concretas sobre el uso de una función en particular del sistema, emisión de algún reporte, explicación de algún mensaje del mismo sistema o algún otro evento que impida la operación del mismo exceptuando capacitación, reinstalación o reconfiguración, problemas de periféricos (impresoras, cajón de dinero, scanner, basculas).
- No se da soporte para la utilización de sistemas ajenos a COMPUCAJA como sistemas operativos, suites de oficina, sistemas administrativos (ERP), equipos de cómputo y comunicaciones o cualquier sistema informático de terceros, tales como MS SQL, Hamachi, MS Office, etc.

No se incluye en soporte sin cargo módulos adicionales desarrollados a medida que no figuren dentro del esquema de póliza o mantenimiento, en caso de contar con un modulo a medida solicite las políticas del mismo.

Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.

Es importante destacar que el servicio sin cargo se refiere exclusivamente al sistema COMPUCAJA. El soporte y asesoría relativos a Equipo e Instalaciones, Comunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos u Operación, será con cargo a los precios vigentes en nuestra lista de precios oficial.

El servicio sin cargo está sujeto al pago de mantenimiento anual correspondiente, si no cuenta con su mantenimiento anual cualquier servicio de soporte será cargado a su cuenta según la lista de precios vigente.

Con cargo

1. Servicio en su domicilio dentro de la zona metropolitana de Guadalajara, aplicando la lista de precios más actual.
2. Todo servicio que se presente debido a un error operativo por parte del usuario.
3. Servicio requerido por configuración, instalación, capacitación y/o asesoría.
4. Todo servicio requerido fuera de horario hábil.
5. Todo servicio con cargo será informado al cliente antes de su realización para la autorización y pago del mismo.

Nota: En caso de contar con horas de servicio se le devengará de las mismas o se le cotizará el servicio correspondiente, todo servicio será por prepagado a partir del 1 de Junio de 2014.

HORARIO HÁBIL:

Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.

NOTA: Todos los servicios con cargo cuentan con garantía de 8 días naturales a partir de ser atendidos.

CONDICIONES DE SERVICIO Y TIEMPOS MUERTOS

- Las horas hábiles de traslado y tiempos muertos imputables al usuario se cobran al 50%.
- Cualquier servicio fuera de la Zona Metropolitana de Guadalajara los gastos de traslado son por cuenta del cliente en su totalidad.

Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.

- Las horas de servicio cotizadas para servicios serán al consumo y calculados en forma tentativa en base a los requerimientos expresados por el cliente y lo acuerdos tomados, su diferencia contra el consumo real será cargada o abonada a su apreciable cuenta.
- Las horas de servicio adquiridas tienen un tiempo de vencimiento de 6 meses naturales a partir de la compra.
- Para la programación de Citas se deberá realizar con un mínimo de un día de anticipación para servicios Remotos y/o dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara y se agendará en base al tiempo disponible del consultor y el cliente. Para servicios Foráneos las citas deberán agendarse con mínimo de una semana antes y deberá estar cubierto el costo de los viáticos en caso contrario la cita no se programará hasta cubrir dicho costo.
- El cliente y consultor cuentan con 15 minutos de tolerancia para su cita, si tienen algún retardo deberá dar avisó a LIZARDSC o al cliente en su caso para reprogramación de cita, en caso contrario la cita se dará por cancelada y cobrada o abonada a su cuenta.

* Las Actualizaciones COMPUCAJA .net a las que tiene derecho sin cargo serán las de un año a partir que se libere la licencia de Compucaja.Net, y las podrá obtener a través del boletín mensual o solicitándola a su consultor.

Actualizaciones

En la Licencia Perpetua las actualizaciones están sujetas al pago de la cuota de mantenimiento. La adquisición de actualizaciones será bajo las siguientes condiciones:

*****Condiciones*****

Para actualizar Licencias Perpetuas será necesario:

- Que todas las licencias de una cuenta estén en la misma versión, no es posible actualizar individualmente.
- Las actualizaciones sólo se podrán adquirir de versiones consecutivas, de otra forma habrá que adquirir una licencia nueva (así por ejemplo: de la versión 2009 podrá adquirir la 2010 y luego la 2011, pero de la 2009 no es factible adquirir la actualización a la 2011 por no ser consecutivas), dichas actualizaciones están sujetas al pago de mantenimiento anual por lo que si no es cubierta la cuota de mantenimiento anual en un año este no podrá actualizarse a la última versión por no ser consecutivas como se vio en el ejemplo anterior.

Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.

- **La Actualización deberá ser descargada e instalada por el cliente**, en caso que requieran sea actualizado por LIZARDSC se cobrará el cargo mínimo de 30 min por equipo a actualizar.

Nota: Para poder solicitar módulos adicionales es necesario estar actualizados a la última versión.

Responsabilidades del usuario

1. Nombrar un responsable del sistema quien será el contacto con nuestra empresa. Sólo de él se recibirán instrucciones. Deberá contar con los conocimientos informáticos, operativos y administrativos suficientes para desempeñarse adecuadamente.
2. Mantener la instalación eléctrica con una línea directa y exclusiva desde el centro de carga, tierra física exclusiva y cables no expuestos, canalizados.
3. Corroborar que su PC cumpla con los requerimientos mínimos para la instalación exitosa del sistema.

Requerimientos Técnicos del Sistema

■ Software

- Framework de Microsoft .net 2.0 ó 3.0
- Base de Datos SQL Server 2012
- Windows 7 Prof. ó Windows 8 Prof.
- Windows 2008 Server
- Antivirus.
- Acceso a Internet.

■ Hardware

Las configuraciones mencionadas a continuación son para uso promedio. Las condiciones particulares podrían exigir mayor capacidad y potencia.

Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.

■ Servidores

No. de usuarios en la instalación	1	2 a 5	6 a 10	Más de 10
Procesador mínimo	Core i5	Core i5	Core i7	Core i7
RAM – GB	4	4	8	8 ó >
Capacidad de disco duro disponible – GB	20	40	60	100 ó >
Disco duro espejo – Raid nivel 5			Sí	Sí
Unidad de respaldo	Sí	Sí	Sí	Sí
Unidad de DVD	Sí	Sí	Sí	Sí
Puertos acordes a los periféricos	Sí	Sí	Sí	Sí
Sistema Operativo	Win 7 Prof.		Windows Server 2008	
VPN (Hardware para comunicación remota. 50 túneles mínimo)			Dependiendo de la infraestructura.	

■ Clientes

	Caja (Cajeros)	Terminales Administrativas
Procesador mínimo	Core i3	Core i3
RAM –GB	2	2
Capacidad de disco duro disponible – GB	20	20
Resolución del monitor (ADM)1280 x 1024 px, PDV desde 800 x 600 px.	Sí	Sí
Puertos según los periféricos	Sí	Sí
Audio	Sí	Recomendable
Sistema Operativo	Win 7 Prof. ó Win 8 Prof.	Win 7 Prof. ó Win 8 Prof.
VPN (Hardware para comunicación remota. 2 túneles mínimo)	Sí	Sí

Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.

■ Infraestructura

Energía regulada dedicada directa desde el centro de carga y con tierra física.
Servicio de conexión a Internet 1 h/mes (recomendado: en línea).
Conexión de Red local – en su caso - certificada.

■ Opciones (previa certificación por COMPUCAJA)

- Impresor de comprobantes
- Cajón de dinero
- Lector de códigos de barras
- Lector de banda magnética
- Lector de RFID
- Teclado programable
- Monitor al tacto Touch Screen
- Mini monitor para clientes
- Torreta para cliente
- Báscula
- Impresor de etiquetas de códigos de barras.

Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.