



SOPORTE TÉCNICO

PLANES Y ESQUEMAS DE SOPORTE TÉCNICO

A. CLIENTES COSTO CERO

NOMBRE DEL PAQUETE: SOPORTE GRATUITO

INCLUIDO CON CUALQUIER PLAN DE ACTIVACIÓN DEL SISTEMA

DESCRIPCIÓN	HORAS
SOPORTE REMOTO TIPO DE SOPORTE INCLUIDO: <ul style="list-style-type: none">E-MAIL	INCLUIDO Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 PM
SOPORTE PRESENCIAL	NO INCLUIDO
SOPORTE TELEFÓNICO	NO INCLUIDO
TIEMPO DE RESPUESTA PARA ATENDER SOPORTE POR EMAIL:	48 a 72 HORAS HABLES NO BRINDAMOS SOPORTE LOS FINES DE SEMANA NI DÍAS FESTIVOS PARA SOPORTE GRATUITO
CANTIDAD DE PETICIONES	MAXIMO 1 SOLICITUD AL MES
REPORTE DE EMERGENCIAS	NO INCLUIDAS

- Cualquier Cliente de FACTURACO en cualquiera de nuestros planes contará con este Paquete de Soporte Gratuito de Atención y Asistencia Técnica.

B. CLIENTES CON SOPORTE BÁSICO

NOMBRE DEL PAQUETE: SOPORTE BÁSICO

DESCRIPCIÓN	HORAS	VALOR
SOPORTE REMOTO TIPO DE SOPORTE INCLUIDO: <ul style="list-style-type: none">E-MAIL	Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 PM Se requiere previa programación del servicio técnico vía e-mail.	\$ 130.000 + IVA Mensuales
SOPORTE PRESENCIAL	NO INCLUIDO	
SOPORTE TELEFÓNICO	NO INCLUIDO	
TIEMPO DE RESPUESTA PARA ATENDER SOPORTE	48 HORAS HÁBILES	
CANTIDAD DE PETICIONES	MAXIMO 3 SOLICITUDES AL MES	
REPORTE DE EMERGENCIAS	NO INCLUIDAS	



C. CLIENTES CON SOPORTE AVANZADO

NOMBRE DEL PAQUETE: SOPORTE AVANZADO

DESCRIPCIÓN	HORAS	VALOR
SOPORTE REMOTO TIPO DE SOPORTE INCLUIDO: <ul style="list-style-type: none">E-MAILTELEFÓNICO	Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 PM Se requiere previa programación del servicio técnico vía e-mail.	\$ 390.000 + IVA Mensuales
SOPORTE PRESENCIAL	NO INCLUIDO	
SOPORTE TELEFÓNICO	INCLUIDO HORARIO LABORAL	
TIEMPO DE RESPUESTA PARA ATENDER SOPORTE REMOTO POR E-MAIL	24 HORAS HÁBILES	
REPORTE DE EMERGENCIAS POR E-MAIL	24 Horas Disponibilidad de Horario: 24x7x365	
CANTIDAD DE PETICIONES	MAXIMO 5 SOLICITUDES AL MES	
REPORTE DE EMERGENCIAS	INCLUIDAS	