

## **PÓLIZA DE SERVICIO PARA SISTEMAS CONTPAQi.**

Declara por una parte el C. MIGUEL IVAN ANGELES GARCIA denominado de ahora en adelante INNCORP como su denominación comercial, que es Mayor de edad y cuenta con facultades para celebrar este acuerdo de servicio, con Registro Federal de Contribuyentes AEGM841115SK5 y domicilio fiscal Adolfo López Mateos No 52 Col El colorado, CP 76246 El Marques Querétaro y domicilio comercial sucursal Carretera al Antiguo Aeropuerto No. 97 plaza comercial Álamos, Local 120 Colonia Arboledas Querétaro, Qro. Mex. En calidad de Proveedor del Servicio.

Declara el Receptor de la factura con Domicilio descrito en la factura En calidad de Cliente como receptor de los beneficios de la póliza de servicio.

Sobre el tipo de relación:

Las partes declaran que no hay relación laboral alguna entre ellas, por lo que no crean subordinación de ninguna especie con la parte opuesta, asumiendo la responsabilidad legal con terceros que contraten, por lo que en ningún supuesto operara la figura jurídica de patrón, patrón solidario o sustituto, debiendo la parte que contrato al personal de que se trate, liberar de toda responsabilidad a la otra persona de conflictos laborales provocados por la segunda.

Quienes se reconocen expresan y recíprocamente con capacidad plena para obligarse, y para tal efecto, la primera de ellas se identifica como “LA PARTE PRESTADORA” y la segunda como “LA PARTE CONTRATANTE”, además se hará referencia a ellas de manera conjunta como “LAS PARTES”.

### **Alcance de la Póliza**

Numero de Horas de soporte técnico contratadas:

Se describe en la Factura.

Actividades de Implementación según Requerimientos o necesidades específicas según alcance de los sistemas Contpaqi adquiridos por el cliente, en las empresas actuales o creación de nuevas empresas según el siguiente protocolo (en los casos de servicio que aplique).

- Planificación de la implementación
- Diseño de la implementación
- Configuración de la implementación (Usuarios, Formatos, Documentos, Interfaz)
- Pruebas piloto y ajustes
- Verificación de resultados

Sistemas CONTPAQi® que cubre:

- CONTPAQi® Comercial Premium
- CONTPAQi® Comercial PRO
- CONTPAQi® Contabilidad
- CONTPAQi® Bancos
- CONTPAQi® Nominas
- CONTPAQi® XML en Línea

Servicio presencial.

Capacitación o asesoría a usuarios por áreas específicas de trabajo o por grupo y diagnóstico y evaluación de habilidades a los usuarios<sup>1</sup>

Para los sistemas:

- Contpaqi Comercial Premium
- Contpaqi Contabilidad
- Contpaqi Bancos
- Contpaqi Nominas
- Contpaqi XML en línea+

Servicio presencial/remoto

Servicios de Instalación de las actualizaciones liberadas de acuerdo a lo siguiente:

- Licenciamiento Anual: Actualizaciones Mayores y Menores
- Licenciamiento Tradicional Actualización Mayor, Siempre y cuando tenga derecho a la actualización o se adquiera la actualización Mayor.
- Licenciamiento Tradicional Actualizaciones Menores Las que se liberen

Este servicio contempla la Instalación en el Servidor y las terminales actuales y nuevas que se requieran por parte de la empresa, se programa con anticipación para interferir lo menos posible con las actividades de la empresa.

Soporte Técnico, Abarca La atención de Servidor y/o Terminales que presenten problemas al ejecutar sus funciones, en los casos extraordinarios que requieran la Intervención de la marca dueña y propietaria del código fuente de los programas denominada como COMPUTACIÓN EN ACCION SA DE CV por motivos que estén fuera del alcance del distribuidor se realizará el levantamiento del Ticket Correspondiente para seguimiento del caso, hasta obtener respuesta por parte de la marca, hasta entonces, se dará continuidad para la solución y cierre del servicio.

### **Condiciones del Servicio**

El asesor y el cliente pactarán el horario de servicio según sea el avance de la implementación o agenda del personal, en caso de capacitaciones o planeación, si en algún momento el cliente desea cancelar la sesión programada por alguna situación en particular, podrá hacerlo mínimo con 1 día de anticipación sin cargos adicionales, de lo contrario se considerará 1 hora de servicio consumida de la póliza, para los servicios de soporte podrán solicitar en el mismo horario y se dará prioridad para ser atendido por el próximo asesor disponible.

### **Sobre las herramientas del asesor.**

El asesor durante la implementación podrá hacer uso de sus herramientas propias (CP, Proyector, Lay Out's, sistemas para pruebas y capacitaciones etc.) sin embargo también se utilizarán las

---

<sup>1</sup> Este servicio no otorga certificados de curso

herramientas del cliente e instalaciones para las configuraciones que se encuentren en sus equipos (pcs) .

#### **Sobre la capacitación:**

El asesor en conjunto con dirección, contabilidad o el líder del proyecto establecerán a que personas se les brindará capacitación según su área de trabajo, así mismo se entregará a dirección un formato para definir e identificar los roles y permisos a configurar en los sistemas, para lo cual se solicita el apoyo directo de estos departamentos, en caso contrario de no recibir el apoyo, el asesor configurará según su criterio, y si se requiere algún reajuste después de finalizada la póliza se cotizará después el servicio según se requiera.

#### **Sobre los reportes y avances del proyecto de implementación.**

El asesor INNCORP entregará al cliente de forma digital por vía correo al contacto principal, una hoja de servicio<sup>2</sup> con las acciones y trabajos realizados en la visita, en la cual se describirá a detalle que se realizó en esa sesión, imprimiendo en el mismo. La factura que ampara el concepto de la póliza, contacto principal en la empresa, nombre de la empresa, descripción u observaciones, hora de inicio y hora final, horas aprovechadas y horas disponibles, estas hojas de servicio servirán como prueba del trabajo de implementación y avances de este.

Si durante el trabajo de implementación surgen dudas y requerimientos adicionales sobre la marcha y se requiere de la presencia del asesor en otra área de la empresa y el asesor se encuentre en otra actividad ya planeada por grado de importancia se podrán atender otras necesidades tomando en cuenta que tomará parte del tiempo de la póliza, posponiendo las actividades agendadas según los horarios reservados.

#### **Sobre las situaciones externas ajenas al asesor INNCORP.**

Sobre la Instalación de red y configuración de Hardware u otros dispositivos o Software que no son de CONTPAQi.

El asesor no será responsable de fallas existentes en configuraciones de sistemas y redes, no instaladas por INNCORP, en específico, Office, Windows, cableado estructurado y Wifi, así como la administración y respaldo de Licenciamientos y bases de datos de otros programas o software con los que cuente el cliente.

El cliente y su área de sistemas o Departamento de T.I. es o son los principal responsables de resguardar la información de los sistemas y empresas por tal motivo el asesor no será responsable de pérdida de información en caso de que los empleados de la empresa hubieran incurrido en prácticas de sabotaje, mal uso de las herramientas, omisión en las indicaciones de trabajo, infección de malware, daño por virus o ransomware, de modo tal que si existe pérdida de información durante la implementación o posterior, los ajustes y configuraciones serán parte de una nueva póliza de servicio salvo que existan horas disponibles en la póliza se limitará a la disponibilidad de estas.

#### **Sobre la Privacidad de la información.**

---

<sup>2</sup> Ver Hoja de Servicio

INNCORP y sus asesores se comprometen a resguardar toda información confidencial del cliente o sus empresas afiliadas y se comprometen a no divulgar ni a conservar información de carácter confidencial, por lo tanto la información que se solicite será para fines de la implementación y trabajo del cliente, la información obtenida por el asesor se eliminará después de haber sido de utilidad para el fin del servicio o mantenimiento, si el cliente lo desea puede ser parte de las empresas de casos de éxito que se publica en nuestra página web<sup>3</sup>.

### **Sobre Los Horarios de Trabajo.**

Los horarios de servicio de soporte técnico remoto y telefónico se limitarán a la Jornada laboral diurna que comprende el horario de oficina el cual corresponde de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm.

Los sábados se considera servicio ordinario especial que comprende de las 9:00am a 1:00pm los cuales deberán ser reservados con al menos 2 días de anticipación según disponibilidad de agenda y grado de importancia, este en ningún caso el tiempo mínimo podrá ser menor a 2 Horas (se reserva para servicios de actualización de servidor y terminales o mantenimiento de bases de datos).

Se reconocen dentro de esta póliza de servicio como días no laborales los días marcados en la LFT de la Legislación Mexicana, por lo tanto, no habrá disponibilidad de servicio durante esos días.

Se brindará servicio de soporte técnico preferencial a los clientes con pólizas vigentes y pagadas de acuerdo con las condiciones pactadas en la factura, en ningún caso se brindará servicio a clientes cuya factura este fuera de los límites de pago.

Los asesores de INNCORP se limitarán a prestar sus servicios de acuerdo con su disponibilidad de agenda, o en su caso se reasignará al primer asesor disponible para atención prioritaria.

Los asesores prestarán sus servicios con la mayor cordialidad, profesionalismo, calidad y respeto que su organización merece.

Los asesores podrán prestar sus servicios por medio de las herramientas tecnológicas que estén a su disposición ya sea por vía remota o presencial cuando en su caso se requiera.

Los asesores no están obligados y/o autorizados a prestar sus servicios fuera de los horarios establecidos con anterioridad, por lo cual INNCORP no se hace responsable de situaciones fuera de estos horarios de trabajo, a menos que estén autorizados por parte de dirección general por causas de fuerza mayor.

### **Sobre servicios fuera del horario.**

Se reconocen como horarios fuera de cobertura cualquiera fuera del Horario de L-V de 9:00 am a 6:00pm y Fuera del sábado de 9:00am a 1:00pm, por lo cual si el cliente lo requiere y existe disponibilidad por parte de INNCORP o cualquiera de sus asesores disponibles se podrá ofrecer el servicio, asumiendo la tarifa correspondiente.

---

<sup>3</sup> Se podrá requerir Logotipo, nombre comercial y resultados de mejora.

El tiempo en Horarios Especiales se tabulará con la tarifa de \$850.00 +IVA por hora completa sin contemplar tiempo efectivo o no efectivo.

### **Sobre los pagos de la póliza.**

La póliza se facturará con el total del importe de horas para mantener un precio por hora preferencial y se emitirá la factura con la forma de Pago PPD y el método de pago 99, para confirmar su pedido se requiere el envío de sus datos fiscales para generar su factura y posteriormente favor de enviar el comprobante de pago correspondiente, ([inncorpqro@gmail.com](mailto:inncorpqro@gmail.com)), en caso de que solo se requieran pocas horas para afinar detalles estas se cotizarán de acuerdo al precio por hora de nuestra tarifa base + IVA, o se adquiera una nueva póliza.

### **Vigencia de la póliza:**

Esta póliza estará vigente por tiempo indefinido sin embargo si estará limitada por el número de horas disponibles que tenga a su favor, para lo cual el cliente podrá recibir de forma periódica o en el momento que lo requiera un reporte de las Hojas de servicio que describan los servicios realizados con el saldo de tiempo disponible.

### **Rescisión anticipada de la póliza:**

Cuando por falta de garantías en materia de colaboración sobre las indicaciones del asesor se podrá dar por rescinda la póliza o sus efectos de resultados esperados.

Cuando el servicio amerite presencia física en las instalaciones del cliente, pero por falta de garantías en materia de seguridad física en las instalaciones del cliente y los asesores se encuentren en riesgo o en peligro y no se tomen cartas en el asunto este contrato podrá ser rescindido.

Cuando no se maneja el debido respeto, existe abuso, agresión o discriminación a los asesores de INNOCORP por parte del cliente o cualquiera de sus empleados.

INNOCORP se reserva el derecho a rescindir la póliza en caso de falta de pago y se emitirá una factura con el total de tiempo consumido de acuerdo con la tarifa estándar vigente por hora.

### **Sobre la calidad de los servicios de los asesores:**

Administrativa: Los Asesores se limitarán a desempeñar con esmero todo aquello que este en sus manos para brindar una solución lógica, viable y eficaz para obtener resultados positivos sobre la situación que se requiera.

Legal: Los Asesores solo se limitarán a brindar asistencia técnica para realizar los ajustes que su departamento legal requiera y pueda cumplir con su objetivo, los asesores cuentan con experiencia propia de su labor sin embargo carecen de los documentos técnicos para emitir una opinión de valor ante una institución formal.

Fiscal: Los Asesores se limitarán a brindar una opinión técnica, de acuerdo con su experiencia en temas fiscales o bien en su caso mediante algún argumento emitido bajo alguna instancia fiscal y podrán proporcionar una justificación del tema, con el extracto de la LEY, Reforma o Miscelánea fiscal que corresponda según el tema a atender. El Objetivo del Asesor es complementar de forma técnica, los argumentos fiscales que su departamento contable o fiscal han determinado que se requiere hacer en estas instancias, por lo tanto, el Asesor podrá emitir una opinión en calidad de recomendación o sugerencia pero que en todo caso deberá complementar con su departamento fiscalista.

Sistemas o TI: Los Asesores, tendrán todo el respaldo de su propio expertiz en áreas de TI. Cuando de requerimientos técnicos se traten y sus opiniones cuentan con toda certidumbre en sus actividades.

#### **Exclusiones de la Póliza:**

Esta póliza no cubre desarrollos a la medida que impliquen modificación de Bases de datos o modificaciones al código fuente de los sistemas CONTPAQi, mismo que en su caso se registrarán por un servicio independiente y se registrarán por condiciones independientes a esta póliza.

Esta póliza no cubre Desarrollo de reportes a la medida, los cuales mediante un análisis se evaluará su desarrollo y se cotizará por separado de esta póliza mediante condiciones independientes.

El Asesor INNCORP no está obligado a responder de Forma Inmediata a los teléfonos proporcionados o de salida de Soporte, si no fueron agendados de forma correspondiente, para lo cual se le invita a seguir los procedimientos de servicio para una mejora calidad del servicio y atención.

Esta estrictamente prohibido, solicitar atención a teléfonos externos o personales de los asesores y por lo tanto toda atención brindada por esos medios se considerará ajena a INNCORP.

Los horarios fuera de cobertura.

## Procedimiento de Atención y solicitud de servicio

1.- Definir un responsable interno para la centralización y clasificación de temas de soporte.

2.-Contactarnos por medio de los siguientes canales de atención:

**a.-Vía telefónica: 442 215 2543**

**b.-Vía Correo: [inncorpqro@gmail.com](mailto:inncorpqro@gmail.com)**

**c.-Vía WhatsApp: 442 286 8096**

**d.-Vía WEB: [www.inncorp.net](http://www.inncorp.net)**

Formulario de Ticket Interno de Servicio:

<b>Nombre de la Empresa contratante de la Póliza:</b>	
Número de póliza:	
Fecha de Apertura de Requerimiento de atención:	
Contacto de atención (responsable de tickets internos del cliente):	
Contacto del Servicio (persona a contactar con el problema):	
Área o Departamento	
teléfono:	
Correo:	
¿Requiere Agendar con tiempo? Describe fecha sugerida	Si ( / / )                      No, lo más pronto posible ( )
Sistema Por Atender:	
Empresa del grupo o corporativo a atender:	
Clasificación del Soporte:	( ) Soporte técnico, ( ) Asistencia personalizada ( ) Nuevo requerimiento
Descripción general del Error que se presenta, solicitud o requerimiento:	

Comentarios generales del Solicitante	
---------------------------------------	--

**Ejemplo y Descripción del contenido de una Hoja de Servicio:**







1	Tipo de Documento + Serie y Folio de control o identificación
2	Fecha del Documento y del Servicio
3	Cliente-Titular de la póliza
4	Número de póliza de Servicio
5	Contacto del Servicio
6	Asesor INNCORP que atendió el Servicio
7	Referencia / Título del Documento - Reporte del Cliente o Ticket del cliente
8	Tiempo Disponible para Siguiente Servicio
9	Notas del Asesor o recomendaciones generales
10	Tiempo Efectivo del Servicio
11	Descripción del Tipo Soporte + descripción y detalles del Evento
12	Hora Inicial y Hora Final de conexión o atención.
13	Subtotales y total del Documento en \$0.00 cuando hay póliza vigente, con Importes cuando no hay póliza y es tiempo sobre hora.
14	Número de control del Formato de Hoja de Servicio
15	Firma del Cliente de la aceptación del Servicio
16	Condiciones generales del documento sobre el servicio.

A partir de las Hojas de Servicio generadas se emite el reporte de Hojas de Servicio con el historial de Servicios solicitados con el cual el cliente puede analizar el total de requerimientos generados. Generalizando tiempo consumido, saldo de la póliza servicios principales y contactos del documento.



**INNCORP**  
Razón social: Miguel Iván Angeles García  
RFC: AEGM 841115SK5

## REPORTE DE SERVICIOS

Fecha: 10 Jun 2022

Cliente: **Publico en General**

No de Póliza: **PUBGRALA02537CONTPAQI8**

1-ENE-2022

Tiempo Inicial de la Póliza de Servicio. (Hrs):

**8**

Tiempo Restante de la Póliza de Servicio. (Hrs):

**6**

Detalle de Servicios por Fecha, HS, Asesor y consumo de Servicios.

Docu ment D	Fecha Documento	Cliente	DocFolio	Descripción General	Servicio	Canti dad	Tiempo Efectivo	TiempoDispo nibleDES	Contacto Serv	Hora inicio	Hora Fin	Asesor
<b>PUBGRALA02537CONTPAQI8</b>												
3614	26/01/2022	Publico en General	OS0001	Asesoría <b>Gen</b> previo ajuste almacén y otras situaciones de pagos	Soporte Técnico en Sistemas Contpaqi	1	1	7	GUADALUPE	10:30	1899-12-030	MIGUEL IVAN ANGELES GARCIA
3691	30/01/2022	Publico en General	OS0002	Entrega Lav out asesoría <b>Ai</b> uste de inventarios	Soporte Técnico en Sistemas Contpaqi	1	1	6	GUADALUPE	04:15	1899-12-530	MIGUEL IVAN ANGELES GARCIA

Para mayor detalle sobre el Servicio realizado, verificar las observaciones dentro de cada hoja de servicio.

## Resumen para Concepto informativo en Cotización o Facturación

**Tiempo de la póliza:** X Hrs

Alcance general:

1.-Sistemas que abarca la Póliza:

- CONTPAQi Comercial Premium
- CONTPAQi Comercial Star/PRO
- CONTPAQi Contabilidad
- CONTPAQi Bancos
- CONTPAQi Nominas
- CONTPAQi XML en Línea+

2.-Asesoría general de uso de los sistemas.

- Asistencia en procesos Especiales.
- capacitación nuevas funcionalidades.
- capacitación Nuevo Personal
- Soporte técnico o mantenimiento:
- Instalación de nuevas versiones liberadas

Horario de Atención:

- Lunes a viernes de 9:00am a 6:00 pm
- Sábados sobre agenda especial (Servicios Mayores a 2 horas entre 9:00 am y 1:00pm)

Exclusiones Generales:

- No cubre Licenciamiento CONTPAQi
- No cubre Mantenimiento de PC's
- No cubre creación de reportes a la medida
- No aplica en Días Feriados según LFT.