**Plan de Soporte Post-Entrega del Producto**

# Datos del documento

|  |  |
| --- | --- |
| **Cliente** | DuocUC Departamento de Inglés, Sede Melipilla |
| **Proyecto** | SpeakIT |
| **Versión** | 1.0 |
| **Fecha** | 15-12-2024 |
| **Elaborado por** | Felipe Ortiz |

Contenido

[Datos del documento 1](#_Toc185239043)

[1. Introducción 2](#_Toc185239044)

[2. Alcance del Plan de Soporte 2](#_Toc185239045)

[3. Política de Uso de Horas-Hombre 2](#_Toc185239046)

[3.1. Asignación y Seguimiento 2](#_Toc185239047)

[3.2. Límite de Horas Incluidas 2](#_Toc185239048)

[3.3. Plazo de Vigencia 2](#_Toc185239049)

[4. Condiciones para Horas Adicionales 2](#_Toc185239050)

[5. Procedimiento para Solicitudes 2](#_Toc185239051)

[5.1. Registro de Solicitudes 2](#_Toc185239052)

[5.2. Evaluación y Aprobación 3](#_Toc185239053)

[6. Exclusiones del Plan de Soporte 3](#_Toc185239054)

[7. Beneficios para el Cliente 3](#_Toc185239055)

[8. Contacto y Soporte 3](#_Toc185239056)

[9. Aceptación del Plan de Soporte 3](#_Toc185239057)

# 1. Introducción

El presente documento establece los términos y condiciones del Plan de Soporte Post-Entrega ofrecido al cliente, cuyo objetivo es garantizar el adecuado funcionamiento, mantenimiento y mejora del producto entregado. Este plan detalla los recursos asignados, las actividades incluidas, y las condiciones para la solicitud de servicios adicionales fuera del alcance inicial.

# 2. Alcance del Plan de Soporte

El Plan de Soporte incluye un total de 360 Horas-Hombre (HH) disponibles para el cliente. Estas horas pueden ser utilizadas para:

* **Soporte técnico**: Resolución de errores, problemas de funcionamiento o configuración del producto.
* **Capacitación**: Sesiones de formación para el personal del cliente en el uso del producto.
* **Nuevas funcionalidades**: Desarrollo o implementación de nuevas características solicitadas por el cliente.
* **Consultoría**: Asesoramiento para optimizar el uso del producto.

# 3. Política de Uso de Horas-Hombre

## 3.1. Asignación y Seguimiento

Cada actividad solicitada por el cliente será evaluada y se proporcionará una estimación de HH requeridas antes de su ejecución. Las HH utilizadas se descontarán del total asignado al plan y se mantendrá un registro detallado y transparente del consumo.

## 3.2. Límite de Horas Incluidas

El cliente dispone de hasta 360 HH dentro del alcance del Plan de Soporte. Una vez consumidas estas horas, el cliente podrá optar por adquirir horas adicionales según lo especificado en la sección 4.

## 3.3. Plazo de Vigencia

El Plan de Soporte tendrá una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de entrega del producto. Las HH no utilizadas al término de este periodo no serán acumulables ni reembolsables.

# 4. Condiciones para Horas Adicionales

En caso de que el cliente requiera más de las 360 HH incluidas en el Plan de Soporte, se aplicará un costo adicional de $3.000 por HH. Antes de realizar cualquier actividad adicional, se proporcionará una cotización detallada y se requerirá la aprobación por escrito del cliente.

# 5. Procedimiento para Solicitudes

## 5.1. Registro de Solicitudes

El cliente deberá enviar sus solicitudes por escrito a través del correo electrónico oficial o mediante el correo de soporte proporcionado. Cada solicitud deberá incluir:

* Descripción clara de la actividad o problema.
* Prioridad de la solicitud.
* Fecha deseada de entrega o resolución.

## 5.2. Evaluación y Aprobación

Nuestro equipo evaluará la solicitud y proporcionará un estimado de HH requeridas, junto con un cronograma de ejecución. La actividad se iniciará una vez que el cliente apruebe el estimado.

# 6. Exclusiones del Plan de Soporte

El Plan de Soporte no cubre:

* Cambios estructurales mayores que requieran una reingeniería completa.

# 7. Beneficios para el Cliente

* Acceso a un equipo especializado para garantizar el éxito continuo del producto.
* Flexibilidad para personalizar el producto según las necesidades emergentes.
* Transparencia en la gestión y consumo de HH.

# 8. Contacto y Soporte

Para cualquier consulta o solicitud de soporte, el cliente puede comunicarse con nuestro equipo a través de los siguientes canales:

* Correo electrónico: speakit.duocuc@gmail.com
* Teléfono: +56 9 6231 8552
* Correo de soporte: soportespeakit@gmail.com

# 9. Aceptación del Plan de Soporte

El cliente, al firmar este documento, acepta los términos y condiciones establecidos en el Plan de Soporte.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Firma del Representante de la Empresa** **Firma del Cliente**