

A close-up photograph of two people in business suits shaking hands. The person on the left is wearing a dark suit, and the person on the right is wearing a blue suit. The background is blurred, showing an office setting with a desk and papers.

MODALIDADES DE SOPORTE TÉCNICO

HELISA

Software para el trabajo

SOPORTE POR CONSUMO

Pague únicamente por el tiempo justo que resuelve sus dudas. Con esta modalidad su empresa no se obliga a firmar contratos de mantenimiento, puede adquirir servicios como: Soporte Telefónico y/o Acceso Remoto, Visitas presenciales e Implementación, El tiempo de respuesta de esta modalidad de servicio depende del volumen de solicitudes que estén en “cola” los servicios se van agendando o devolviendo en el orden de ingreso de cada solicitud. En esta modalidad no podemos comprometernos con un tiempo de respuesta, siempre depende del volumen de servicios recibidos.

La solicitud del soporte remoto, así como la compra de minutos o visitas, se realiza ingresando por nuestra página web www.helisa.com, opción “centro de servicios”.

Link de acceso directo: <https://centrodeservicios.helisa.com/>

ASISTENCIA BÁSICA ANUAL

Es un contrato que se firma durante un año y garantiza los siguientes servicios:

Atención telefónica y/o acceso remoto: Nos comprometemos a atender este servicio en un periodo no mayor a 8 horas hábiles desde que se solicite el servicio en el centro de servicios HELISA.

Capacitaciones en el centro de capacitación HELISA (de acuerdo con disponibilidad de cupos y a la programación realizada por PROASISTEMAS S.A.)

Incluye horas de asistencia personal, las horas se prestarán con un máximo de 5 días hábiles desde su solicitud.

OPCIONES DE CONTRATO

1 OPCIÓN: (\$755.000 MÁS IVA ANUAL)

500 minutos de soporte virtual (telefónico y/o acceso remoto) al año.

Una visita de 4 horas de soporte presencial en el año.

2 OPCIÓN: (\$1.415.000 MÁS IVA ANUAL)

1000 minutos de soporte virtual (telefónico y/o acceso remoto) al año.

8 horas de soporte presencial en el año, realizadas en bloques de 4 horas cada una.

3 OPCIÓN: (\$1.985.000 MÁS IVA ANUAL)

1.500 minutos de soporte virtual (telefónico y/o acceso remoto).

12 horas de soporte presencial en el año, realizadas en bloques de 4 horas cada una.

SERVICIO GERENCIADO

Es un contrato que se firma con una vigencia mínima de un año, con pago mensual y garantiza los siguientes servicios:

El costo de este servicio es de 600.000 más IVA mensual, con una visita de 4 horas una vez por mes. (por cada visita adicional que se defina por mes -al definir el contrato-, se incrementara en 150.000 + IVA el costo mensual del contrato).

Portal de solicitud de servicio preferencial
<https://soporte-cloud.helisa.com/soporte/premium.php>

Respuesta Inmediata del soporte virtual (máximo en una hora hábil).

Visitas programadas en las instalaciones del cliente (de acuerdo con lo adquirido por el usuario).

Actualizaciones a la misma versión (disponibles en helisa.com)

Tiempo de servicio virtual (remoto) ilimitado (en los horarios definidos por PROASISTEMAS S.A.)

Un asesor dedicado a atender las visitas presenciales y el servicio remoto más dos suplentes en caso de ausencia del asesor titular.

Capacitaciones en el centro de capacitación HELISA (de acuerdo con disponibilidad de cupos y a la programación realizada por PROASISTEMAS S.A.)

Emisión de Facturación Electrónica (hasta 30.000 validaciones de documento electrónicos al año).



**ELIJA LA MEJOR OPCIÓN
PARA SU COMPAÑÍA**

HELISA
Software para el trabajo

Nota: los precios expuestos en este documento son los que están vigentes para el año 2020, deben ser confirmados en el momento de cerrar cualquier negociación.

Para mayor información contactarnos al correo: ventas@helisa.com