

Políticas de Administración y Ventas

Políticas de compra de Desarrollo

- Estas políticas son complementarias a las internas del departamento.
- Se considerará desarrollo a toda aquella modificación o personalización en el sistema que el cliente solicite, como: agregar, eliminar o mover campos, cambiar apariencia, crear reportes, agregar, eliminar o modificar funcionalidades, y todo aquello con lo que el sistema no cuente de manera nativa.
- El cliente puede solicitar desarrollo de dos formas:
 1. Enviando vía correo las especificaciones de los cambios, explicando de manera gráfica cada uno de ellos. IT Admin revisará los requerimientos y se comunicará en caso de duda. De no haberla, procederá a cotizar el desarrollo.
 2. Si el cliente desconoce las especificaciones o no le es posible plasmarlas de manera gráfica, puede solicitar a IT Admin una conferencia remota para explicarle sus requerimientos. IT Admin esbozará gráficamente las necesidades del cliente y se las enviará vía email para su revisión. Una vez que el cliente confirme que los cambios plasmados son iguales a los requeridos, IT Admin procederá a cotizar el desarrollo.

NOTA: Para este tipo de solicitud de desarrollo requiere contratar o disponer de horas de consultoría, ya que es IT Admin y no el cliente quien analiza las necesidades de la empresa y elabora la representación gráfica.

- Los desarrollos se programan conforme se reciben los comprobantes de pago, por lo que la fecha de entrega de los proyectos puede variar dependiendo de los pedidos que haya en fila al momento de liquidar.
- Solo se mandarán a desarrollo las cotizaciones o facturas completamente liquidadas.
- Los horarios hábiles del equipo de Desarrollo son:
 - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
- Una vez entregado el proyecto, el cliente cuenta con 15 días hábiles para probar y reportar fallas. Si no se recibe ningún reporte en este lapso el proyecto se dará por cerrado.
- Para revisar los reportes posteriores a los 15 días hábiles de prueba, el cliente requiere contratar o disponer de horas de consultoría.
- En caso de que el cliente ya no requiera el desarrollo cuenta con 12 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.

NOTA: No aplica para proyectos ya entregados.

- Para trámite de devoluciones, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a administracion@itadmin.com anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.

- La devolución se realizará en las siguientes 24 horas hábiles menos un 30% por gastos operativos.
- Debido a que IT Admin solo procede a realizar desarrollos una vez que el cliente autoriza la representación gráfica de las modificaciones, en proyectos entregados no aplican reembolsos ni devoluciones.
- La propiedad intelectual del desarrollo corresponderá en todo momento al ejecutor de IT Admin.

Políticas de compra de Consultoría/ Implementación

- Estas políticas son complementarias a las internas del equipo de Consultores.
- Se considerará “consultoría” a toda solicitud de apoyo para resolución de dudas, asesoría sobre el funcionamiento del sistema, instalación, configuración y proceso de instalación de módulos, capacitación en el uso y configuración del sistema, permisos, y toda transferencia de conocimiento (inédito o repetido) por parte de IT Admin hacia el cliente.
- Se considerará “implementación” al proceso de desarrollo de un proyecto efectuado total o parcialmente por IT Admin. Por lo general abarca los mismos procesos del punto anterior.
- Para fines de las presentes políticas, los servicios de horas de consultoría y horas de implementación se considerarán como equivalentes pese a las distinciones internas que haga el equipo de Consultores.
- La consultoría se adquiere en unidades de 1 hora como mínimo y se consume en unidades de 15 minutos. Es decir, una asesoría de 1 hora tiene cuatro secciones de 15 minutos que pueden repartirse en varias sesiones. Para asesorías menores a 14 minutos, se descontará una sección de 15 minutos.
- El único medio por el que se aceptarán solicitudes de consultoría será el correo de soporte@itadmin.com.mx
- Una vez que se reciba la solicitud IT Admin validará que el cliente cuente con horas disponibles:
 1. Si el cliente tiene horas de consultoría disponibles se procederá a programar la atención de acuerdo a disponibilidad en agenda y por el medio que corresponda al caso.
 2. Si el cliente no tiene horas de consultoría disponibles, IT Admin enviará cotización por la cantidad de horas que se deberán contratar para solucionar la necesidad. Al recibir el comprobante de pago se procederá a programar la atención de acuerdo a disponibilidad en agenda y por el medio que corresponda al caso.
- Los diferentes medios por los que puede brindarse la atención de consultoría son:
 - Consultoría presencial: Acudiendo a sitio. Se programa de acuerdo a disponibilidad en ambas agendas. Debe tener una duración mínima de 1 hora y máxima de 2 horas por día, sujeto al tiempo de consultoría disponible.
 - Consultoría remota simultánea: Mediante programa de conferencias o por vía telefónica. Se programa de acuerdo a disponibilidad en ambas agendas. No

hay duración mínima; la duración máxima es de 2 horas por día sujeto al tiempo de consultoría disponible.

- Consultoría remota no simultánea: Vía correo.
- Toda respuesta que atienda y resuelva la necesidad del cliente contará como tiempo consumido de consultoría, independientemente del medio por el cual se le haya dado solución.
- Las sesiones de capacitación se imparten en dos segmentos: iniciando con la parte teórica y concluyendo con la parte práctica. Lo anterior en cualquier modalidad.
NOTA: Si requiere una capacitación personalizada, es decir, diferente al procedimiento mencionado, favor de especificarlo previamente a la programación de la sesión.
- Las sesiones para implementación, asesorías, capacitaciones, etcétera, se programan conforme se reciben los comprobantes de pago de las horas de consultoría contratadas.
- Solo se programarán sesiones si la cotización o factura se encuentra completamente liquidada o si cuenta con suficiente tiempo de consultoría disponible.
- Los horarios hábiles para la programación de consultoría, sujetos a agenda, son:
 - Lunes a viernes: 8 a.m. a 5 p.m.
- Las horas de consultoría/ implementación tienen un año de vigencia a partir de la fecha de compra.
- Para más información, consulte las políticas internas de consultoría.
- En caso de que el cliente ya no requiera la consultoría cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.
NOTA: No aplica para horas ya consumidas.
- Para trámite de devoluciones, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a administracion@itadmin.com anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- La devolución se realizará en las siguientes 24 horas hábiles de acuerdo a los siguientes criterios:
 - De 1 a 10 horas: menos un 30% por gastos administrativos.
 - De 11 a 20 horas: menos un 20% por gastos administrativos.
 - De 20 horas en adelante: menos un 10% por gastos administrativos.
- En horas de consultoría ya consumidas no aplican reembolsos ni devoluciones.

Políticas de Soporte

- Se considerará soporte todo aquel reporte de error que arroje el sistema; toda falla o incidencia en la funcionalidad de los módulos; problemas para acceder al sistema y todo aquello que impida el uso normal de una parte o la totalidad del sistema.
- El único medio por el que se aceptarán solicitudes de soporte será el correo de soporte@itadmin.com.mx
- Para el área administrativa existen dos tipos de soporte técnico:
 1. Fallas del sistema imputables a IT Admin. Este tipo de solicitudes se resuelven sin costo para el cliente.

2. Errores de ejecución por parte del usuario derivados de la falta de conocimiento del sistema o de una o más de sus funcionalidades.
NOTA: Para este tipo de solicitud de soporte el cliente requiere contratar o disponer de horas de consultoría.
- Siempre que se trate del tipo de soporte 2, cuando el cliente levante su reporte, IT Admin validará que cuente con horas disponibles:
 3. Si el cliente tiene horas de consultoría disponibles se procederá a programar la atención por la vía más rápida de acuerdo a la naturaleza y prioridad de los requerimientos recibidos vía correo.
 4. Si el cliente no tiene horas de consultoría disponibles, IT Admin enviará cotización por la cantidad de horas que se deberán contratar para solucionar la necesidad. Una vez recibido el comprobante de pago se procederá a programar la atención por la vía más rápida de acuerdo a la naturaleza y prioridad de los requerimientos recibidos vía correo.
- La atención puede brindarse por diferentes medios:
 - Soporte presencial: Acudiendo a sitio. Se programa de acuerdo a disponibilidad en ambas agendas.
 - Soporte remoto simultáneo: Mediante programa de conferencias y por vía telefónica. Se programa de acuerdo a disponibilidad en ambas agendas.
 - Soporte remoto no simultáneo: Mediante trabajo de gabinete. El consultor no requiere estar en conexión simultánea con el cliente, por lo que trabaja por su cuenta y le notifica por correo electrónico cuando se haya resuelto la necesidad.
- Toda respuesta que atienda y resuelva la necesidad del cliente contará como tiempo consumido de consultoría, independientemente del medio por el cual se le haya dado solución.
- Soporte cuenta con un máximo de 6 horas hábiles para dar respuesta a las solicitudes que se reciban en el correo sosporte@itadmin.com.mx
- Los horarios hábiles del equipo de Soporte son:
 - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
 - Sábados: 9 a.m. a 12 p.m.
- Aplican las mismas políticas de cancelación que en la Consultoría.

Políticas de compra de timbres

- IT Admin podrá asignar timbres a un RFC de cliente o portal de distribuidor solo hasta recibir el comprobante de pago por el monto total del paquete adquirido.
- La asignación de timbres se hará solo en horario hábil:
 - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
 - Sábado: 9 a.m. a 1 p.m.
- El cliente cuenta con la opción de solicitar a IT Admin la primera instalación del módulo sin costo al adquirir su paquete de timbres inicial. Puede ser en modo demo o en producción (a elección del cliente) y se programa de acuerdo a disponibilidad en agenda de ambas partes.

NOTA: La instalación incluye el formato genérico de la plantilla de facturas, el cual es adaptable a la mayoría de los logotipos de las empresas. Si requiere alguna personalización se cotizará como desarrollo.

- Solo la primera instalación del módulo es gratuita; a partir de la segunda el cliente deberá contratar consultoría.
- El módulo de facturación incluye de manera gratuita un manual de configuración detallado. Si adicionalmente requiere asesoría para la generación de facturas u otras funcionalidades más específicas del módulo, deberá contratar Consultoría.
- Un mismo paquete podrá repartirse entre dos o más RFC siempre que se asigne un mínimo de 50 timbres por RFC.
- Todos los timbres del paquete adquirido deberán quedar asignados al momento de la compra.
- Los timbres asignados por IT Admin a un RFC son intransferibles.
- El saldo de timbres refleja los intentos de timbrado y no solo los timbrados efectivos, razón por la cual manejamos las siguientes opciones de restablecimiento de timbres:
 - Al arrancar el modo producción y durante la semana posterior, los timbres descontados por fallas u omisiones en la configuración del módulo o en el llenado de la factura por parte del usuario serán restablecidos por IT Admin al 100%. El proceso se llevará a cabo una vez concluida la semana de arranque y previa solicitud del cliente vía correo.
 - La solicitud de restablecimiento de timbres debe ser realizada por el cliente al correo administracion@itadmin.com.mx especificando el RFC con el que se realizaron los timbrados de error.
 - Posterior a la primer semana de arranque en modo producción, los timbres descontados por fallas u omisiones en la configuración del módulo o en el llenado de la factura por parte del usuario, se restablecerán automáticamente al adquirir un nuevo paquete de timbres.
- IT Admin se reserva el derecho de renovar las vigencias de timbrado cuando un paquete haya caducado.
- Por cuestiones administrativas, los pedidos inferiores a 100 mil timbres solo se venden en las cantidades establecidas en los paquetes de nuestra lista de precios.
- Para pedidos superiores a los 100 mil timbres puede solicitar cotización a administracion@itadmin.com.mx
- En caso de que el cliente ya no requiera los timbres adquiridos cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.

NOTA: No aplica para consumos ya iniciados.

- Para trámite de devoluciones, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a administracion@itadmin.com anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- La devolución se realizará en las siguientes 24 horas hábiles de acuerdo a los siguientes criterios:
 - De 50 a 1000 folios: menos un 20% por gastos administrativos.
 - De 2500 y 5000 folios: menos un 15% por gastos administrativos.
 - De 10000 y 25000 folios: menos un 10% por gastos administrativos.
 - De 50000 folios en adelante: menos un 5% por gastos operativos.

- Para paquetes de timbres cuyo consumo ya inició no aplican reembolsos ni devoluciones.

Políticas de compra de módulos

- Estas políticas son complementarias a las políticas internas de IT Admin respecto a los módulos.
- IT Admin solo podrá enviar un módulo posterior a la recepción del comprobante de pago por el total de su valor.
- Los módulos se enviarán solo en horario hábil:
 - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
 - Sábado: 9 a.m. a 12 p.m.
- El costo de licenciamiento para tener derecho un módulo en todas las versiones disponibles es de \$600 más IVA adicionales a su precio.
- Si el cliente requiere la instalación, configuración o proceso de actualización de algún módulo por parte de IT Admin, debe contar con horas de consultoría prepagadas.
- Para obtener asesoría con dudas o capacitación sobre la funcionalidad y configuración de los módulos, el cliente debe contar con horas de consultoría prepagadas.
- Las actualizaciones estarán disponibles de manera gratuita durante un año a partir de la fecha de compra del módulo. Posteriormente su costo se calculará con base en la complejidad de la actualización, oscilando entre el 20 y el 50% del valor del módulo.
NOTA: Si requiere que la actualización sea instalada directamente por IT Admin deberá contar con horas de consultoría disponibles.
- Las personalizaciones se cotizan por separado.
- Si cuentan con algún módulo personalizado que causa conflicto, o posteriormente instalan uno que cause error, la revisión y solución se cotizará adicionalmente.
- En caso de que el cliente ya no requiera el módulo cuenta con 12 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.
NOTA: No aplica para módulos ya enviados.
- Para trámite de devoluciones, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a administracion@itadmin.com anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- La devolución se realizará en las siguientes 24 horas hábiles menos un 20% por gastos operativos.
- Para módulos ya enviados no aplican reembolsos ni devoluciones.
- Al cubrir el costo de un módulo se adquiere derecho de uso, pero la propiedad intelectual corresponderá en todo momento únicamente al ejecutor de IT Admin.

Políticas de renta de servidores

- Solo se activará un servidor posterior a la recepción del comprobante de pago por el total del periodo contratado.
- Los servidores se instalarán y reactivarán solo en horario hábil:
 - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.

- Sábado: 9 a.m. a 12 p.m.
- En caso de que el cliente ya no requiera el servicio de hospedaje de servidor cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.
NOTA: Solo aplica en contrataciones iniciales.
- Para trámite de devoluciones, el cliente cuenta con 48 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a administracion@itadmin.com anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
NOTA: Solo aplica en contrataciones iniciales.
- La devolución se realizará en las siguientes 48 horas hábiles menos un 20% por gastos operativos.
- En caso de que el cliente ya no desee renovar el servicio de renta de servidor ya sea mensual o anual, deberá solicitar a administracion@itadmin.com.mx la cancelación de su contrato con un mínimo de 15 días naturales antes de su fecha de vencimiento.
- En caso de no recibir solicitud formal de cancelación en tiempo y forma, la vigencia del contrato se renovará automáticamente cada periodo.
- Los pagos de contratos no cancelados en tiempo y forma no se reembolsarán.
- Una vez recibida la factura cuenta con 10 días naturales para enviar el comprobante de pago a administracion@itadmin.com.mx
- De no recibir el comprobante de pago en tiempo y forma el servicio se suspenderá en automático al día 11 posterior al envío de la factura.
- En el caso de pagos tardíos, IT Admin se reserva el derecho de cobrar una cuota de reconexión de:
 - 10% del valor de la renta anual
 - 20% del valor de la renta mensual

Lineamientos de Administración:

- ❖ Los únicos servicios intercambiables entre sí son las horas de desarrollo y las horas de consultoría/ implementación, siempre que se hayan adquirido al mismo precio.
- ❖ Los pagos realizados con excedente por error del cliente se tomarán como remanente para futuras compras. En caso de que el cliente desee la devolución del monto excedente, debe enviar carátula bancaria con beneficiario, cuenta y clabe. El reembolso se realizará menos un 3% por gastos administrativos.
- ❖ Los pagos con excedente por error de IT Admin se dejarán como remanente para futuras compras o se reembolsarán íntegramente a elección del cliente.
- ❖ IT Admin reportará vía correo cualquier cambio o actualización en sus cuentas bancarias oficiales.
- ❖ Posterior a la notificación, si por error el cliente realiza un pago a una cuenta no oficial pero perteneciente a IT Admin o a uno de sus socios:
 - En caso de que la cuenta siga activa, Administración procederá a hacer el reembolso al cliente menos el 5% del monto recibido, por gastos administrativos.

- En caso de que la cuenta ya se encuentre cancelada, IT Admin no se hará responsable. El cliente deberá revisar el proceder directo con su institución bancaria.
- ❖ Los horarios manejados por los departamentos corresponden al centro de México.
- ❖ Al adquirir cualquiera de nuestros productos y servicios aceptas los términos y condiciones establecidos en el presente documento y te sujetas a las políticas internas de cada departamento.
- ❖ Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.

Atentamente:
Administración IT Admin