

## CONDICIONES DE SERVICIO

Soporte por horas	Vigencia: 18/11/2022
Aplicación: Soporte por Horas para Servicios al Cliente	

### ***Objeto del servicio***

1. Asesoramiento e implementación en forma remota de soluciones kbza.
2. Configuración de servidores en forma remota.
3. Soporte a usuarios en forma remota.
4. Proyectos de customización de soluciones kbza.

### ***Descripción***

Los requerimientos comunes se recibirán a través del área de clientes destinada para tal fin:

1. Creación de un ticket con el requerimiento del cliente.
2. Evaluación del requerimiento por parte del proveedor y elaboración de un presupuesto.
3. Aprobación del presupuesto por parte del cliente.
4. Pago por parte del cliente del adelanto estipulado en el presupuesto.
5. Ejecución del trabajo presupuestado.
6. Pago por parte del cliente del saldo del precio estipulado en el presupuesto.

Los requerimientos por emergencias se realizarán de la siguiente manera:

1. Creación de un ticket con carácter de emergencia con el requerimiento del cliente.
2. El cliente deberá enviar un mensaje por WhatsApp o Telegram al teléfono de contacto que figura en la página de kbza.
3. El cliente acepta que, para casos de tickets de emergencia, no se genere un presupuesto y se facture el tiempo dedicado según la tarifa vigente.
4. La incidencia se atenderá en un tiempo no mayor a 2 horas.
5. La solución de la incidencia dependerá de la gravedad y alcance de la misma.
6. Debe haber un técnico o una persona autorizada con niveles de acceso suficientes como contraparte del cliente con la cual pueda interactuar el técnico que esté trabajando en la solución de la incidencia.
7. Una vez que le cliente da el visto bueno de la solución de la incidencia, se envía desde kbza una factura con el monto correspondiente al servicio prestado.

### ***Requisitos***

Para acceder a estos servicios, el cliente debe registrarse como tal en kbza brindando los datos necesarios.