



JOSE ALFONSO CAMPOS OROZCO
BOULEVARD RIVERA NAYARIT 1544/11B Y 12B
BAHIA DE BANDERAS
63735 Mezcales, NAY
México
RFC: CAO811218GXA

Número de cotización S00642

Fecha de la cotización:

03/05/2025

Vendedor:

Robbie Stevenson

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPUESTOS	PRECIO TOTAL
Descripcion del proyecto:				



Generar un modulo, en el cual se pueda definir usuarios compartidos, relacionados a los empleados registrados en el modulo HR (Empleados).

En el modulo, se podran definir los popups o actions que se requieren y en que modelo(aplicacion) se requiere, pudiendo activarse o desactivarse segun sea la necesidad.

El funcionamiento del modulo no afectara el workflow original del sistema, permitiendo a usuarios no compartidos trabajar con normalidad sin interrupcion, sin embargo si el usuario coincide en que es compartido, entonces sera necesario ingresar credenciales de empleado para proceder con la accion a realizar.

Se registraran los cambios que realice el empleado en las aplicaciones activadas, siempre y cuando en el popup este activado el rastreo de movimientos.

Se podran definir notificaciones para empleados, con usuarios compartidos, se deberan registrar al iniciar en su dispositivo, esto para guardar el id.

- Dependencias
- BASE (Funciones base del sistema)
- HR (Definicion de Empleados HR)
- MAIL (Uso de funciones de comunicacio interna correos, actividades, notas,etc...)
- WEB (Funciones base relacionado al funcionamiento del sistema y las diferentes operaciones que se realizan guardar, crear, eliminar, acciones predefinidas, acciones personalizadas, etc...)

- Modelos
- hr.employee
- hc.action.popup
- hc.employee
- hc.popup.employee

Subtotal \$ 0.00

A) DEFINICION DE MODELOS

- 1.- Modulo Employee Concurrence (hc_employee_concurrence)
- hc.employee (definicion de usuarios compartidos) (1.5 HRS)
- hc.action.popup (definicion de popups/actions de solicitud de empleado en aplicaciones) (5 HRS)

Registro de historial de cambios, posteados directamente en cada registro y los campos que se aplicaron junto con el empleado en cuestion

- hc.popup.employee (definicion de vista, se agrega la clave y contrasea de usuario para validacion) (.5 HRS)

TOTAL - (7 HRS)



Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	7.00 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 12,180.00
<i>2.- Modulo Employees (hr)</i> <i>- hr.employee (actualizacion de funcionalidad base del modelo hr.employee, para permitir la conexion al modulo a crear) (2 HRS).</i> <i>TOTAL - (2 HRS)</i>				
Modificaciones Basicas Modificaciones básicas \$900 + IVA, servicio por hora. Cambios que no involucran nuevos módulos o funcionalidades que puedan afectar el funcionamiento normal del sistema.	2.00 Horas	900.000	IVA(16%)	\$ 2,088.00
				Subtotal \$ 14,268.00
B) DEFINICION DE VISTAS (INTERFACES)				
<i>1.- Modulo Employee Concurrence (hc_employee_concurrence)</i> <i>- hc.employee (1 HRS)</i> <i>- hc.action.popup (1.5 HRS)</i> <i>- hc.popup.employee (.5 HRS)</i> <i>TOTAL - (3 HRS)</i>				
Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	3.00 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 5,220.00
<i>2.- Modulo Employees (hr)</i> <i>- Modificaciones en el modelo hr.employee para integrar con otros modelos desarrollados (1 HRS)</i> <i>TOTAL - (1 HRS) ----</i>				



Modificaciones Basicas Modificaciones básicas \$900 + IVA, servicio por hora. Cambios que no involucran nuevos módulos o funcionalidades que puedan afectar el funcionamiento normal del sistema.	1.00 Horas	900.000	IVA(16%)	\$ 1,044.00
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------	----------	-------------

Subtotal \$ 6,264.00

C) MODIFICIONES WEB (JAVASCRIPT)

¡IMPORTANTE! - Se realizan pruebas rigurosas, ya que se estan modificando las funciones estandar del sistema, pudiendo verse afectada la funcionalidad original si no se define el workflow correcto.

1.- Creacion de Componente (LoginForm) XML/JS (2.5 HRS)

-Formulario con campo empleado y pin, el campo empleado mostrara los empleados relacionados al usuario logueado actualmente, permitiendo seleccionar cualquiera corresponda al empleado.

-La funcionalidad ejecutara la accion de verificacion, si coinciden los datos con los del empleado seleccionado, se procede con la accion que se desea realizar, esto aplica para las siguientes:

- Guardar*
- Ejecutar cualquier funcion no excluida*

Siempre y cuando este activo el popup accion para el modelo especifico, este LoginForm sera mostrado.

- Logica Funcional JS (5 HRS)

Se define la logica de funcionamiento que conectara la interfaz vs el funcionamiento del sistema, compartiendo datos en ambos sentidos y utilizarlos para las operaciones de verificacion.

TOTAL - (7.5 HRS)

Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	7.50 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 13,050.00
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------	----------	--------------

2.- Herencia y Modificacion de Funcionalidad Base (FormController) JS - (9.5 HRS)

Heredamos y modificamos funciones base estandar del sistema, agregamos acciones y logica para el funcionamiento del nuevo modulo, permitiendo sobrecribir funciones base y anteponer el login de empleados.

Esto permite que se puedan utilizar empleados con un mismo usuario activo al mismo tiempo.

TOTAL - (9.5 HRS)



Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	9.50 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 16,530.00
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------	----------	--------------

3.- Herencia y Modificacion de Funcionalidad Base (ListController) JS

Heredamos y modificaciones funciones estandar del sistema, agregamos acciones y logica para el funcionamiento del nuevo modulo, se modifica en vista tipo tree/list, para agregar las peticiones de login en caso de que el usuario que realiza la accion sea compartido, si no es el caso, se procede con la accion normal del sistema.

TOTAL - (7 HRS)

Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	7.00 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 12,180.00
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------	----------	--------------

4.- Herencia y Modificacion de Funcionalidad Base (Bus) JS - (10 HRS)

Definir notificaciones especificamente para cada empleado, aun compartiendo el mism usuario conectados a la vez.

Si se emite una notificacion dirigida a un usuario compartido, esta debera contener el empleado especifico, mediante un previo registro se almacenara el dispositivo actual por cada empleado del usuario compartido, permitiendo gestionar de manera acertiva las notificaciones dirigidas al empleado correcto.

TOTAL - (10 HRS)

Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	10.00 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 17,400.00
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	-----------	----------	--------------

Subtotal \$ 59,160.00

D) NOTIFICACIONES

****pendiente*



Modificaciones Avanzadas Modificaciones avanzadas \$1500 + IVA, servicio por hora. Cambios que involucran 2 o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.	10.00 Horas	1,500.000	IVA(16%)	\$ 17,400.00
Subtotal				\$ 17,400.00

Subtotal	\$ 83,700.00
IVA 16% en \$ 83,700.00	\$ 13,392.00
Total	\$ 97,092.00

Programación

Si respondes que sí a una o más de las siguientes preguntas, entonces nuestro servicio de programación es para ti.

- ¿Agregar u ocultar campos de módulos ya definidos en el sistema?
- ¿Personalización de tus formatos de cotización o facturas?
- ¿Reportes personalizados?
- ¿Desarrollo de nuevas funcionalidades?
- ¿Modificaciones en el sistema?

El equipo de desarrollo de **Lucion** te ofrece las siguientes alternativas para lograr cumplir con tus requerimientos:

- **Modificaciones básicas.**

\$900 + IVA, por hora. Cambios que no involucran nuevos módulos o funcionalidades que puedan afectar el funcionamiento normal del sistema.

- **Modificaciones avanzadas.**

\$1500 + IVA, por hora. Cambios que involucran dos o más módulos del sistema, esto implica la revisión y documentación del funcionamiento de los módulos, o bien el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Se considerará **"Programación"** a todo aquel proceso solicitado por el cliente que requiera una modificación en la funcionalidad



original del sistema. Dichos procesos pueden ser: agregar, eliminar y mover campos; cambiar apariencia y vistas; crear y modificar reportes; agregar, eliminar y modificar funcionalidades; crear y modificar módulos, etcétera.

•
***El servicio de Programación se cotiza por hora.**

Lucion divide en etapas el proceso que conlleva el servicio de programación, para lo cual el cliente debe tener claro conocimiento al momento de querer solicitar el desarrollo de una función personalizada en su sistema, conforme a los siguientes lineamientos:

I. Levantamiento de requisitos

Esta etapa se divide en dos partes, primero el cliente debe llenar un formulario donde expondrá sus requerimientos lo más claro y detallado posible, puede apoyarse de elementos gráficos para que el equipo de **Lucion** pueda interpretar sus necesidades lo mejor posible, para ello debe levantar un ticket a través de <https://lucion.mx/helpdesk-form>, en **Categoría**, seleccione la opción **Programación**, ahí el solicitante deberá de llenar el formulario describiendo la funcionalidad a desarrollar. Una vez que la solicitud es enviada, será analizada por el departamento de programación lo más pronto posible, dependiendo de las solicitudes que haya en fila. Las solicitudes se van atendiendo con base a la fecha de recepción.

En caso de que el ticket realizado para emitir su solicitud no haya sido suficiente para que el departamento de programación de **Lucion** interprete sus necesidades, nos pondremos en contacto con el solicitante para agendar una reunión, ya sea en las oficinas de **Lucion** o vía remota, por videollamada, correo, llamada telefónica o algún medio de común acuerdo entre ambas partes, para así poder clarificar las ideas respecto a la solicitud.

Si se trata de un proyecto que requiere de modificaciones mínimas en las que **Lucion** considera, no es necesario invertir tiempo en investigación, el departamento de programación omitirá esta etapa y se contactará con el solicitante para informarle que solo es necesario liquidar las horas de desarrollo que vendrán indicadas en su cotización.

En caso contrario, si nuestro equipo evalúa que la complejidad de la solicitud requiere investigación, entonces será necesario la adquisición del producto correspondiente que se encuentra en <https://lucion.mx/shop>.



2. Investigación y planeación

Si **Lucion** le especifico que su proyecto requiere del producto de investigación, adquiérala en <https://lucion.mx/shop>, para que así el equipo comience a trabajar en esta etapa. Este producto funciona como garantía para **Lucion** por el tiempo invertido en el análisis de la factibilidad y plan de acción para atender sus peticiones.

Lucion no efectuará acciones para el análisis e investigación de las solicitudes hasta que el cliente haga llegar el comprobante del pago o se valide en el sistema la transacción.

La realización de toda implementación en el sistema implica el análisis y revisión del departamento de programación de **Lucion**, ya que es necesario definir el alcance y las implicaciones que esto tendrá sobre las funcionalidades existentes en el sistema, para lo cual es necesario efectuar una investigación previa, y posteriormente establecer el diseño que plasme los requerimientos solicitados, para así garantizar que las necesidades del cliente están siendo cumplidas conforme al producto que desea adquirir. Las horas de investigación y planeación invertidas en cada proyecto pueden variar dependiendo la dimensión de los requerimientos solicitados, y si se trata de un proyecto que implica modificaciones básicas o avanzadas.

Es en esta etapa que el departamento de programación define cómo quedará el diseño del proyecto y la cantidad estimada de horas necesarias para su desarrollo, esto en caso de que **Lucion** determine que es factible su realización.

Luego de esto, el departamento de programación le hará llegar al solicitante un boceto de cómo será la funcionalidad solicitada con base en lo que el departamento ha interpretado, y adjunto a esto la cantidad de horas **estimadas** (si el cobro será por horas de modificaciones básicas o avanzadas) e hitos por los cuales debe de pasar su proyecto para realizarse.

Después de que el cliente autorice, es decir, que confirme que el departamento plasmó de manera correcta sus necesidades, se le hará llegar al solicitante una cotización con el monto que **Lucion** ha establecido para su desarrollo.

El departamento de programación de **Lucion se reserva el derecho de aceptar o denegar proyectos dada la naturaleza de los requerimientos y los alcances del sistema. El horario laboral ordinario es de **lunes a sábado de 9 a.m. a 4 p.m.***



3. Cotización

Es importante hacer de su conocimiento que las horas invertidas en cada proyecto varían, por lo que el monto estimado en la cotización está sujeto a cambios debido a los factores cambiantes que conlleva la programación de un proyecto. Las horas de investigación, planeación y programación, dependen del alcance y dimensión de cada proyecto solicitado, así como de eventos ajenos a **Lucion**.

El monto señalado en la cotización puede no ser la cantidad final que representará el desarrollo del proyecto, en caso de que la cantidad sea menor a lo que se estimó, el cliente es libre de elegir si desea un reembolso por la diferencia, o intercambiarla por horas de soporte, consultoría o futuras implementaciones. En caso de que el monto estimado sea menor al valor final que representó el desarrollo de la funcionalidad, se le hará llegar al cliente una nueva cotización por la cantidad restante a liquidar.

Cada factura desglosa detalladamente los productos y costos que fueron invertidos en el proyecto, para que así el cliente tenga el conocimiento sobre los factores que construyeron el costo del proyecto que solicitó.

Los proyectos se dividen en dos rubros estimados por la complejidad de su desarrollo. Están los proyectos de modificaciones básicas que **Lucion** indica al cliente no requiere adquirir el producto de investigación, bastando solo con liquidar la cotización. Y están los proyectos de modificaciones avanzadas en los que **Lucion** le ha indicado, es necesario adquirir el producto de investigación y consumir los gastos de la cotización. Con base a lo mencionado anteriormente, los proyectos se calendarizan tan pronto el cliente comprueba que ha liquidado el **50%** de la cotización y ha firmado el contrato de términos y condiciones que **Lucion** indica.

1. Contrato

En el momento que **Lucion** le haga llegar la cotización, adjunto a esto, se enviará al cliente un contrato donde se expondrán los requerimientos interpretados por el equipo, así como los términos y condiciones que **Lucion** ha establecido y que una vez firmados no estará sujeto a cambios o cancelaciones.

Después de que el solicitante ha firmado el contrato y el equipo está en proceso de desarrollo de la nueva funcionalidad, todos los cambios adicionales implican costos extras, los cuales serán estimados con base en las implicaciones que estos



tengan sobre los requisitos expuestos en un inicio y en relación con el impacto que estas tengan sobre el sistema.

Toda solicitud, no especificada claramente en el levantamiento de requisitos y cotización final, cuenta como adicional y, por tanto, se cotizará por separado.

Es importante hacer de conocimiento que una vez que adquirió el producto de investigación, y no desea continuar con su solicitud de desarrollo, no estará sujeto a reembolsos.

5. Desarrollo

El boceto que **Lucion** envía al cliente especifica el plan de desarrollo con una serie de hitos por los cuales tendrán que ir pasando su proyecto en el transcurso de su elaboración, conforme el equipo de programación desarrolla su funcionalidad se le harán llegar correos para que tenga el conocimiento de que avances se tienen hasta ese momento.

Los tiempos establecidos en cada hito de desarrollo está sujeto a cambios en caso de ser necesario.

5. Entrega

La implementación de la nueva funcionalidad en el sistema es efectuada por **Lucion**. Toda modificación realizada por el cliente o un tercero en el proyecto entregado ocasionará la pérdida de la garantía, por lo que la revisión y solución se efectuará por medio del servicio de Soporte.

Para revisar detalles posteriores al periodo de garantía, el cliente requiere contratar o disponer de horas de consultoría.

7. Prueba

Una vez entregado el proyecto, el cliente cuenta con **15 días hábiles** para probar y reportar fallas que entren como garantía. Sin embargo, **Lucion** se reservará el derecho de extender dicho periodo de garantía con base en el tamaño del proyecto.

Si **Lucion** no recibe ningún reporte en el lapso señalado como garantía, el proyecto se dará por terminado y toda garantía habrá caducado. Por lo que tendrá que contar con horas de soporte para darle seguimiento a su caso.



Pasado el periodo de prueba, el cliente debe efectuar el **50%** del pago restante de la cotización que le fue enviada, para así liquidar el monto total de su proyecto.

El reporte de fallas o errores deberá ser notificado a través del correo soporte@lucion.mx, o mediante un ticket desde nuestra página oficial <https://lucion.mx/helpdesk-form>, describiendo detalladamente el problema y pruebas ilustrativas acerca del error, la revisión de su solicitud será atendida lo más pronto posible en relación con el tiempo de disponibilidad de la agenda y a los tickets en fila.

Si las fallas reportadas se derivan de configuraciones realizadas por el cliente o algún tercero, errores del usuario o modificaciones de los anteriormente mencionados, así como errores relacionados con los módulos instalados por el cliente o un tercero, la garantía no será aplicable y para lo cual será necesario contar con horas de consultoría para la resolución de dichas fallas. Toda modificación efectuada por el cliente o un tercero en el proyecto entregado ocasionará la pérdida de la garantía, por lo que la revisión y solución se efectuará por medio del servicio de consultoría. Si la evaluación arroja que la garantía no es aplicable, se brindará el soporte descontándolo de su tiempo de consultoría disponible.

En el caso de errores donde no esté claro el origen de la falla, para que **Lucion** pueda evaluar si el reporte entra como garantía, el cliente deberá contar con al menos **una hora** de consultoría disponible. En caso de que resulte que el error es ajeno al cliente o algún tercero y se encuentre dentro del lapso de tiempo establecido, la garantía será aplicable y no tendrá costo alguno.

Consultoría

Se considerará "**consultoría**" a toda solicitud de apoyo para resolución de dudas, asesoría sobre el funcionamiento del sistema y módulos, instalación, configuración y proceso de actualización de módulos, capacitación en el uso y configuración del sistema, revisión de permisos, análisis de procesos, reuniones, levantamiento de requisitos, diagnóstico y recomendaciones, identificación y solución de errores de uso, así como toda actividad técnica y gestora, realizada en beneficio del cliente por parte de **Lucion**.

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 atenciones cuya duración sea menor a 14 minutos, se descontará una sección completa de 15 minutos.



Ofrecemos dos opciones de contratación:

- **Consultoría Ordinaria, \$400 + IVA.** Es la que se programa únicamente dentro del horario de oficina, sujeto a disponibilidad en agenda, y en días hábiles.
- **Consultoría Extraordinaria, \$700 + IVA.** Es la que por alguna necesidad específica del cliente se programa fuera de horario de oficina dentro de los días hábiles de trabajo (lunes a sábado). La hora y fecha de la atención debe acordarse por ambas partes al menos con un día de antelación.

Una vez recibida la solicitud, el equipo de desarrollo validará que el cliente cuente con horas disponibles:

- 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 el caso o según sea la necesidad.
- Si el cliente no tiene horas de consultoría disponibles, el equipo de **Lucion** enviará una 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 la disponibilidad de agenda de ambas partes, y se definirá el medio por el cual el equipo brindará la atención al cliente.

Las sesiones de capacitación se imparten en dos segmentos: iniciando con la parte teórica y concluyendo con la parte práctica.

Los medios por los cuales puede brindarse consultoría son:

- **Consultoría en casos extraordinarios:** La atención se brinda únicamente por medios remotos, pero en casos especiales en los cuales es necesaria la atención presencial, el equipo de **Lucion** podrá acudir al sitio siempre y cuando se llegue a un común acuerdo entre ambas partes sobre la fecha, hora y lugar. Esta opción implica el cargo de una hora de consultoría por el viaje hasta el sitio, este cargo extra es con base en el tipo de consultoría solicitada. Esto aplica siempre y cuando dicho sitio se encuentra a 10 km desde nuestra matriz, si se encuentra fuera del rango establecido será necesario que el cliente liquide los viáticos o **Lucion** le indique el acuerdo al que pueden llegar ambas partes beneficiadas.
- **Consultoría remota:** La atención se brinda a través de cualquier medio tecnológico que nos permita comunicarnos simultáneamente con los clientes y brindar el servicio sin interrupciones sin la necesidad de acudir al sitio, como lo son por conferencias en línea, medios remotos, llamada telefónica, correo electrónico, mensajes, etc. No hay duración mínima, la duración máxima por día es de dos horas, sujeto al tiempo disponible y a espacios en agenda.

Toda respuesta por parte de **Lucion** que atienda y resuelva alguna necesidad del cliente, contará como tiempo consumido de consultoría, independientemente del medio por el cual se le haya dado solución.

La atención a través de horas de consultoría se programa conforme se reciben los comprobantes de pago de las horas



contratadas. Si cuenta con suficiente tiempo de consultoría disponible para que se resuelva su solicitud, la atención se programa de acuerdo a disponibilidad en agenda.

Los horarios de oficina para la programación de consultoría ordinaria, sujetos a agenda, son:

- Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
- Sábados de 9 a.m. a 12 p.m.

Los horarios fuera de oficina para la programación de consultoría extraordinaria son:

- Lunes a viernes a partir de las 6 p.m.
- Fines de semana: A partir de las 12 del mediodía del sábado.

Es importante tomar en cuenta que:

Las horas de consultoría/ implementación tienen un año de vigencia a partir de la fecha de compra.

En caso de que el cliente ya no requiera la consultoría, puede hacer válido su pago e intercambiarlo por horas, soporte o desarrollo de proyectos de programación.

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.

Para solicitar soporte, el cliente tendrá que realizar su ticket a través de la página de Lucion, <https://lucion.mx/helpdesk-form>.

Para ello debe ingresar la información correspondiente, describiendo el error y adjuntando evidencias gráficas.

Lucion prioriza los tickets basándose en la fecha de recepción, el grado de necesidad de la falla o error, ya que dependiendo el alcance de afectación que represente para el sistema dicho error o falla será el orden en que se le dará solución.

Una vez que el cliente efectúe su ticket, el consultor asignado se pondrá en contacto con el cliente para notificarle las acciones a seguir a través del mismo medio, soporte@lucion.mx.

El cliente deberá contar con horas de consultoría disponibles, en caso de que el soporte a brindar lo requiera. Para esto el consultor le hará saber las acciones a seguir, dependiendo de la dimensión del error o falla reportada.



Si el cliente no tiene horas de consultoría disponibles, **Lucion** enviará una cotización por la cantidad de horas que se deberán contratar para revisar y solucionar la necesidad. Una vez recibido el comprobante de pago se procederá a programar la atención por el medio más conveniente de acuerdo a la naturaleza y prioridad de los requerimientos recibidos vía correo,

suporte@lucion.mx.

Las fallas o errores en el sistema, ajenos al usuario, se resuelven dentro de horario hábil, sin costo para el cliente, siempre y cuando no se deban a errores de ejecución, configuración, omisión, modificación y/o uso por parte del usuario o un tercero.

El soporte brindado por **Lucion** es vía remota y hace referencia al que es brindado a través de videollamada, llamada telefónica, correo electrónico, o algún otro medio tecnológico de común acuerdo entre ambas partes que no requiera de la asistencia de forma presencial.

Toda respuesta de soporte 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. Si no se recibe respuesta por parte del cliente en un periodo máximo de 3 días hábiles, el ticket se cerrará. Si requiere seguimiento sobre el mismo caso, deberá levantar un reporte nuevo.

Los horarios hábiles del equipo de soporte de **Lucion** son:

- **Lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m.**
- **Sábados de 9 a.m. a 12 p.m.**