

GEO IDEAS PATAGÓNICAS

Existen 2 tipos de tickets que se gestionan a través de nuestro sistema de tickets en <https://geoideas.com.ar/support/> para los proyectos de mantenimiento

Consultas:

Dudas o situaciones que pueden resolverse en el momento y que fundamentalmente, no requieren que GEO Ideas realice acciones sobre la plataforma del cliente. Las consultas son ilimitadas, se contestan en un máximo de 24 hs y no requieren aprobación, ni tienen costo.

Tareas:

Las tareas son evoluciones, corrección de errores por código, configuraciones por backend (en el caso que quieran que lo hagamos nosotros), generación de contenido o cualquier otro trabajo solicitado explícitamente por el cliente. Estas tareas consumen horas y requieren ser aprobadas.

Las tareas las carga indistintamente GEO o el cliente según se requiera, en cualquier caso, lo importante es que la tarea sea clara y descriptiva, aportando la mayor cantidad de información posible para que podamos estimarla con claridad.

El estado en el que se abre una tarea es “Pendiente de estimación”.

En un plazo no mayor a 24 hs hábiles y si está claro el alcance la tarea pasará a estado “Estimada”.

Si por el contrario, al momento de estimar encontramos algún inconveniente o duda, nos comunicaremos telefónicamente o de forma presencial para poder estimar la tarea.

Las tareas estimadas requieren que sean aprobadas por el cliente, este acto representa la aceptación de las horas estimadas y por tanto un compromiso de pago. La resolución de las tareas se realiza de acuerdo a la prioridad establecida en la misma más una ponderación del Project Manager.

Las tareas “Aprobadas” oportunamente cambiarán a “En progreso” mientras se trabaja en su resolución y finalmente se pondrán en “Resuelta”.

En ese momento el cliente podrá y deberá chequear la correcta resolución de la misma.

Al final del mes se tomarán todos las tareas en estado “Resuelto” (o posterior) y se realizará la facturación de las horas estimadas.

IMPORTANTE se facturará las horas que fueron estimadas independientemente del tiempo real que finalmente haya insumido es decir que cada tarea funciona como un mini proyecto llave en mano.

Deploys

En muchas ocasiones, las tareas incluyen el deploy en el entorno de ST, en donde se podrán controlar y probar. Los deploys a producción se contemplan como tareas individuales por su complejidad y riesgo y tiene una estimación que en la gran mayoría de los casos es de 1h.

Un deploy a producción incluye lo siguiente

- Colocación de placa en el sitio
- Backup de la base
- Se aplican los cambios (ya sea de una o de varias tareas)
- Se retira placa
- Se controla que el sitio permite vender y se encuentre operativo

Forma de pago

Tipo de Factura C

Propuesta vigente 30 días fecha propuesta

Aclaraciones

Se mantendrá en reserva el proyecto encomendado, así como también se tendrá absoluta reserva de los datos y de la información proporcionada por el cliente.

Todo el material del cliente (código fuente, archivos de diseño, etc) necesario para el desarrollo del proyecto será entregado en formato digital.