

# S.O.S

## SOPORTE TÉCNICO URGENTE

Tu Póliza Anual incluye soporte técnico ilimitado durante TODA su vigencia (cláusula No.12) y para solicitarlo, cada cliente Activo cuenta con dos alternativas, ellas son:

**1- TURNO NORMAL:** Todo ticket de soporte se atiende en orden de llegada y por lo general será atendido al siguiente día hábil, cabe aclarar que por temporada ALTA ese plazo aumenta. Esta opción es la más utilizada por nuestros clientes porque no genera costo adicional.

**2- TURNO PRIORITARIO:** Si tu ticket es clasificado como prioritario ahí sí genera costo adicional gracias a que es atendido por un equipo especial de atención inmediata (**en menos de 1 hora**). Esta alternativa es muy útil en caso de presentarse una urgencia, como: sistema de facturación bloqueado, fallas al calcular tu nómina, urgencia ante una visita de la DIAN, tramitar una reinstalación del programa, entre otros.

### PARA RECORDAR:

- En horario laboral podrás comunicarte a nuestras líneas de información para consultar el **estado de tu ticket** y el tiempo estimado para recibir soporte. Cabe aclarar que dicho tiempo varía según la complejidad de los tickets previos.
- Este **servicio de soporte con turno prioritario** brindado por ApoloSoft, aparece publicado en nuestros portales y en la documentación enviada a nuestros clientes (cotización, factura de venta, póliza anual).

## REQUISITOS TURNO PRIORITARIO

1. Consignar en Bancolombia cuenta de Ahorros **059-031984-88** a nombre de Apolo Ingeniería S.A. Nit. 810000494-3, el valor según el horario de atención requerido:

Horario LABORAL	Lunes a viernes, 8:00-12:00 ó 2:00-6:00 pm	60.000+iva
Horario EXTRA	Lunes a viernes, 12:00-2:00 ó 6:00-8:00 pm	80.000+iva
Horario EXTRA	Sábados, 8:00 am hasta 8:00 pm	120.000+iva
Horario EXTRA	Domingos y festivos, 8:00 am hasta 6:00 pm	180.000+iva

2. Diligenciar tu ticket como Servicio **SOPORTE TÉCNICO URGENTE** y elegir el horario respectivo, al igual redactar con claridad tu solicitud y que el número telefónico sea el correcto ([ver aquí pasos](#)).
3. Enviar tu número de ticket al correo **sos@apolosoft.com** y anexar tu recibo de consignación. Además, indicar a partir de qué hora estás disponible para ser atendido y con el fin de agilizar, también añadir el ID de Anydesk del computador donde se brindará el servicio.

## CONDICIONES

- **CONEXIÓN VIRTUAL:** Nuestra asistencia técnica es brindada en forma telefónica y/o virtual (debes contar con buena señal de internet y tener activada tu herramienta de conexión AnyDesk).
- **CUMPLIMIENTO:** Si al momento de brindar el soporte técnico, nuestro experto detecta que la causa del problema es ajena al aplicativo (cláusula No.18 Póliza), igualmente se asume como una labor cumplida y si es del caso, en común acuerdo se agendará una nueva cita.
- **SERVICIO NO INCLUIDO:** Este soporte prioritario NO incluye servicios especializados como capacitación, implementación, montaje de rutinas, migración de datos, diseño de reportes, informes, cubos, gráficos o formatos de impresión. En caso tal, debes solicitar previamente una cotización a tu ejecutivo de cuenta.

**NUESTRAS LÍNEAS DE INFORMACIÓN**

📞 300-613-7028

📞 317-617-0434

DESARROLLADO POR

 apolosoft