

Introducción a la Plataforma Web y servicios para el cliente

Aviso legal

El contenido de este documento describe una tecnología propiedad de Induxsoft[®], políticas y procedimientos o bien ofrece información de último momento o complementaria a la documentación.

En lo concerniente al software al que este documento podría hacer referencia, es propiedad de sus respectivos titulares, por lo que está sujeto a sus correspondientes licencias.

Esta documentación se proporciona "tal cual", sin garantías de ningún tipo, expresa o implícita, incluyendo pero no limitando a garantías de comercialización, idoneidad para un propósito particular y no infracción. En ningún caso el propietario [Induxsoft[®]] o los autores del mismo serán responsables de ninguna reclamación, daños u otras responsabilidades, ya sean en un litigio, agravio o de otro modo, que surja de o en conexión con el uso que se dé a la información que aquí se proporciona.

Copyright © Induxsoft ® México 2016

Induxsoft[®] es una marca registrada y concesionada a Induxsoft Data Services S de RL de CV

Los demás nombres y marcas comerciales a los que se podría hacer referencia en este documento son propiedad de sus respectivos titulares.

Tabla de contenido

Credenciales.....	3
Perfil Induxsoft [Perfil]	3
Número de Identificación de Cliente [NIC]	3
Perfil y NIC.....	3
Nube de Induxsoft.....	4
Panel de Control del Cliente [PCC]	4
Cuenta Maestra.....	4
Aplicaciones como servicios [SaaS].....	5
FactuDesk Web.....	5
NomiCloud.....	5
Otras aplicaciones	5
Activos digitales.....	5
Licencias	5
Timbres CFDI	5
Cuentas de Timbrado	5
Tipos de CTI	6
Puntos Induxsoft	6
Contratos.....	6
Cancelaciones.....	6
Ayuda y soporte técnico.....	7
Centro Único de Atención [CUA].....	7
Soporte técnico	7
Hágalo usted mismo.....	7
Deje que un profesional se encargue.....	7
Términos y condiciones.....	8

Credenciales

Perfil Induxsoft [Perfil]

El Perfil es su identificación como usuario de los servicios y aplicaciones en línea de Induxsoft.

La autenticación (acceso) puede realizarse mediante su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil y la contraseña que haya definido al registrarse.

Una vez autenticado con su perfil, podrá acceder a los servicios (o aplicaciones) vinculadas.

Además, puede actualizar su información personal para que Induxsoft pueda ofrecerle una experiencia más personalizada.

No es necesario ser cliente para contar con un Perfil y puede serle muy útil.

Número de Identificación de Cliente [NIC]

Todos los clientes de Induxsoft tienen un NIC que es una clave única.

Si ha adquirido cualquier producto o servicio de Induxsoft seguramente podrá ver su NIC en la factura de compra o bien puede ponerse en contacto con su distribuidor para que se lo proporcione.

El NIC se vincula a uno o más Perfiles y facilita el acceso a la sección exclusiva para clientes en nuestro portal www.induxsoft.net

Perfil y NIC

La siguiente tabla le ayudará a esclarecer los conceptos e implicaciones inherentes al Perfil y al NIC.

Perfil	NIC
Identifica personas	Identifica clientes (organizaciones, empresas, etc.)
Se usa para acceder mediante la dirección de correo o número de teléfono y una contraseña a los portales Web de Induxsoft	Se usa para controlar aspectos comerciales, legales y de servicio.
Contiene datos personales (fecha de nacimiento, estado civil, nombre y apellidos, etc.)	Contiene datos comerciales y fiscales (razón social, RFC, domicilio fiscal, saldo, historial de facturación y pagos, etc.)
Tiene acceso a contenidos y servicios en línea.	Posee licencias, contratos de servicios y otros productos.

Nube de Induxsoft

Induxsoft trabaja continuamente para desarrollar y proporcionar aplicaciones como servicios [SaaS] disponibles a través de Internet.

El punto de acceso para administrar y acceder a los servicios que proporcionan nuestras aplicaciones en Internet es la sección exclusiva para clientes en www.induxsoft.net

Panel de Control del Cliente [PCC]

Todos los clientes de Induxsoft tienen acceso a la sección exclusiva desde donde pueden actualizar sus datos fiscales (facturación) y contacto, además de administrar las características de los servicios contratados (o gratuitos) y consultar información relacionada a facturación, pagos y atención por parte de nuestro personal.

Entre las prestaciones del PCC se destacan la posibilidad de adquirir diversos activos digitales (Timbres, Licencias, etc.) inmediatamente (mediante Puntos), además de controlar las contraseñas de sus Cuentas de Timbrado y otros servicios.

Para acceder al PCC deberá tener relacionado al menos un Perfil.

Si nunca ha accedido al PCC, el primer paso es crear su Perfil, luego deberá comunicarse con su distribuidor o nuestro Centro Único de Atención [CUA] para que le ayuden a vincular su Perfil con su NIC.

Generalmente cuando usted adquiere por primera ocasión alguno de nuestros productos, su distribuidor o nuestro CUA le entregará junto a su factura de compra esta guía y le ayudará a registrar y vincular su Perfil.

Una vez que hay un perfil vinculado al NIC, el usuario puede acceder y vincular a otros Perfiles para que puedan acceder a la administración de la cuenta.

Es extremadamente importante que conozca, acceda, controle y resguarde el acceso a su PCC.

Cuenta Maestra

Este portal es exclusivo para nuestros distribuidores y es una plataforma comercial y administrativa.

Para tener acceso es necesario completar el procedimiento y cumplir con los requisitos que establece Induxsoft para pertenecer al canal.

Como parte de la nube de Induxsoft, el acceso a Cuenta Maestra también es mediante el Perfil y siendo los distribuidores también clientes, tienen acceso al PCC explicado anteriormente.

Aplicaciones como servicios [SaaS]

FactuDesk Web

Es el portal para emisión y recepción de CFDI (facturas electrónicas). Todos nuestros clientes al tener una Cuenta de Timbrado pueden acceder y utilizarlo sin costo.

NomiCloud

Es un sistema de nóminas acorde a la legislación mexicana capaz de emitir los CFDI correspondientes a empleados. Requiere la contratación de una suscripción directamente con Induxsoft o a través de un distribuidor.

Otras aplicaciones

Induxsoft está continuamente creando y actualizando aplicaciones, es posible que en nuestra plataforma haya otros productos disponibles.

Algunos serán de acceso gratuito para nuestros clientes y otros probablemente requieran suscripciones o licencias de aplicaciones de escritorio.

Activos digitales

Licencias

Una licencia es la autorización al usuario para utilizar el software propiedad de Induxsoft.

Las licencias pueden ser perpetuas (sin caducidad) o tener una vigencia de meses o años.

Las licencias se conceden, no se venden y están vinculadas a un dispositivo o usuario.

MaxiComercio 2014 por ejemplo, se concede bajo una licencia perpetua necesaria para cada equipo de cómputo desde donde se ejecute o acceda.

Por su parte, CFDI Explorer se otorga mediante una licencia anual para cada dispositivo en que se ejecute o acceda.

El importe pagado por una licencia otorga únicamente el derecho a utilizar el software, por lo que no incluye ninguna clase de servicio que no haya sido explícitamente indicado.

Cada producto se licencia bajo un Contrato de Licencia para el Usuario Final [CLUF] que puede leer, aceptar o rechazar durante la instalación.

Timbres CFDI

Un Timbre CFDI [Timbre] es el derecho a utilizar la infraestructura Web de Induxsoft, para obtener el Timbre Fiscal Digital [TFD] expedido por el Sistema de Administración Tributaria [SAT] en México conforme a los requisitos aplicables a Comprobantes Fiscales Digitales por Internet [CFDI].

Los Timbres pueden ser consumidos por cualquiera de las aplicaciones de Induxsoft que emiten CFDI.

Los Timbres no tienen caducidad, por lo que preservan su inversión al paso del tiempo.

Cuentas de Timbrado

Para obtener el TFD de un CFDI es necesaria una Cuenta de Timbrado de Induxsoft [CTI].

Cada cliente puede tener una o más CTI.

Las CTI son un par de credenciales (ID y contraseña) que permiten a las aplicaciones consumir los Web Services de timbrado de Induxsoft.

Tipos de CTI

Existen dos tipos de CTI, las cuales son ideales para diferentes escenarios y necesidades.

CTI Estándar

Este tipo de CTI maneja un saldo de Timbres, es decir que únicamente permitirá obtener el TFD del SAT a cambio de un Timbre disponible.

Los Timbres de la cuenta (saldo) no tienen caducidad.

Todas las aplicaciones de software de Induxsoft y las desarrolladas por terceros (o usted) empleando la API y plataforma de timbrado de Induxsoft pueden usar CTI Estándar.

CTI Ilimitada

Las CTI Ilimitadas no tienen un saldo de Timbres y pueden usarse para emitir cualquier cantidad de CFDI.

Las CTI Ilimitadas están sujetas a un pago anual (en puntos) y pueden ser abiertas a cualquier RFC de emisión o restringidas a uno en particular.

Además, sólo las aplicaciones (para Windows) de Induxsoft versiones V10 o posteriores y el portal FactuDesk Web pueden usarlas para timbrar.

Puntos Induxsoft

Los Puntos Induxsoft [Puntos] son un mecanismo de pre-pago propio para facilitar la comercialización de productos y servicios dentro del portal de Induxsoft.

Cada Punto es equivalente a un peso mexicano (incluyendo el IVA).

Contratos

Las aplicaciones en la nube (suscripciones), la renta de infraestructura de centro de datos (servidores dedicados, etc.), Web Services y en general cualquier servicio proporcionado por Induxsoft está regido por un Contrato.

Los contratos pueden implicar un pago único, pagos mensuales o anuales (pago recurrente), por un monto fijo o variable. Incluso los servicios a los que accede de forma gratuita tienen un contrato subyacente.

Es importante que revise los términos y condiciones de cada servicio que contrate o utilice.

Cancelaciones

Para cancelar un servicio que implique pagos recurrentes (mensuales o anuales) deberá ponerse en contacto con su distribuidor o con nuestro CUA para completar el proceso correspondiente.

Recuerde que simplemente dejar de pagar un contrato no implica su cancelación ni la exención de obligaciones financieras.

Ayuda y soporte técnico

Centro Único de Atención [CUA]

El principal punto de contacto con Induxsoft es el CUA, puede establecer comunicación por teléfono o los mecanismos para tal fin disponibles en nuestro sitio Web (Chat, mensajes, etc.).

Los Ejecutivos de atención a clientes pueden ayudarle en todos los aspectos comerciales y administrativos, además le canalizarán de ser necesario, al servicio técnico que corresponda en función de sus requerimientos.

El CUA puede ayudarle con:

- Facturación (venta) de productos y contratación de servicios
- Información comercial acerca de productos o servicios
- Información de facturación y cuentas con Induxsoft
- Canalización hacia los servicios de consultoría o acceso remoto
- Cancelación de servicios de pago recurrente
- Levantamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Aclaraciones y dudas en general

Soporte técnico

Contamos con varias opciones para ayudarle a sacar el máximo provecho de nuestros sistemas, facilitarle el trabajo diario o apoyarle en la solución de incidencias.

Hágalo usted mismo

Usted puede resolver la mayoría de incidencias que pudieran presentársele, además de que irá aprendiendo cada vez más acerca de nuestras tecnologías y seguramente logrará sacar el mayor provecho de ellas.

Encuentre información

Busque artículos, documentación adicional o respuestas a preguntas frecuentes en nuestra base de conocimientos en www.induxsoft.net

¿Necesita que uno de nuestros consultores le explique?

Si considera que la información que ha encontrado no es suficiente o clara y requiere que uno de nuestros consultores le asesore deberá acceder a un aula virtual.

El sistema de aulas virtuales le permitirá ver la pantalla de nuestro consultor y mantenerse en contacto a través de audio, video y chat.

Puede acceder desde cualquier equipo de escritorio, Tablet o su Smartphone.

El servicio de aula virtual es gratuito y exclusivo para clientes con versiones actualizadas, contratos de soporte técnico y mantenimiento o distribuidores autorizados.

Deje que un profesional se encargue

Probablemente no tenga el tiempo de solucionar sus incidencias o requiera capacitación personalizada.

En este caso puede obtener diferentes servicios directamente con Induxsoft o con un distribuidor.

Distribuidor autorizado

Si ha adquirido cualquiera de nuestros productos o servicios con un distribuidor considere lo siguiente:

- La operación de compra se realizó con un tercero (distribuidor) y no con Induxsoft directamente, por lo que los términos y condiciones de servicio pueden ser diferentes a los que Induxsoft establece y pueden tener o no costos adicionales por lo que el distribuidor deba o esté en posibilidad de hacer por usted.
- Algunos distribuidores pueden proporcionarle servicios altamente personalizados, incluso en sus propias instalaciones u oficinas, por favor contacte al distribuidor que le vendió nuestros productos.

Directamente con Induxsoft

Nuestros ingenieros de servicio pueden acceder de manera remota a sus equipos o sistemas y realizar una gran variedad de configuraciones, instalaciones, explicaciones, correcciones, etc.

El Servicio Remoto de Induxsoft [SRI] se cobra por hora (o fracción) mediante Puntos, que son tomados de su cuenta de cliente.

Si desea contratar este servicio por favor acceda a la sección de “Ayuda y soporte técnico” en Induxsoft y siga las instrucciones.

Términos y condiciones

Todos los servicios que Induxsoft proporciona de manera directa son regidos mediante varios contratos genéricos que establecen claramente los alcances, responsabilidades, términos y condiciones.

Estos contratos pueden consultarse en nuestro sitio Web www.Induxsoft.net, generalmente al pie de todas nuestras páginas encontrará el hipervínculo “Legal”.

Se le sugiere enfáticamente lea atentamente los contratos aplicables a los servicios y si tiene dudas aclárelas con nuestro personal del CUA antes de contratar.

Adicionalmente, Induxsoft puede proporcionar una gran variedad de servicios especializados mediante contratos personalizados (fábrica de software y consultoría) que son tratados como proyectos.

Si sus requerimientos exceden los alcances de los contratos genéricos, por favor póngase en contacto con el CUA para elaborar una especificación de requisitos y encontrar la mejor manera de atender sus necesidades.