

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PROPUESTA DE “FISCOCLIC”

La presente propuesta rige los beneficios, condiciones, compromisos, requisitos de implementación y buenas prácticas de uso de la plataforma de gestión de personal <https://www.fiscoclitic.mx> (la “Plataforma”) propiedad de 3SIT INTEGRACION Y SOLUCIONES, S.A.P.I. DE C.V, establecido en la Ciudad de México, México.

Por lo anterior, previo al uso de la Plataforma, el Usuario debe leer atentamente el contenido de los presentes términos:

### I. GLOSARIO

**Colaborador:** Es la persona física que presta al usuario de la plataforma un trabajo personal subordinado y tiene celebrado con este, un contrato individual de trabajo. El conjunto de colaboradores formará la nómina o la lista de asistencia, misma que será objeto de los servicios que brinde FISCOCLIC. Sin embargo, en ningún momento se considerarán empleados de FISCOCLIC, por lo que las responsabilidades y obligaciones laborales correrán única y exclusivamente a cargo del Usuario.

**Cuenta:** Hace referencia al usuario y contraseña que fungirán como identificador de cada usuario dentro de la Plataforma a efecto de que este último tenga acceso la misma y pueda hacer uso de los Servicios. Las contraseñas son proporcionadas por FISCOCLIC en el momento en el que el Usuario se registre en la Plataforma.

**FISCOCLIC:** Es una marca registrada ante derechos de autor que pertenece a la razón social 3SIT INTEGRACION Y SOLUCIONES, S.A.P.I. DE C.V.

**Plataforma:** Es el medio de acceso a los servicios brindados, a través del sitio web <https://www.fiscoclitic.mx> propiedad de 3SIT INTEGRACION Y SOLUCIONES, S.A.P.I. DE C.V.

**Servicios:** Significan los servicios tecnológicos y de gestión de información que presta FISCOCLIC al Usuario a través de la Plataforma, mismos que consisten en un software de nómina y registro de asistencia en la nube a través del cual el Usuario puede administrar a sus empleados, calcular la nómina e impuestos en automático de los empleados, timbrar la nómina mediante CFDI, gestionar las entradas, salidas, faltas, retardos y horas extras, vacaciones e incidencias entre otros servicios y funcionalidades que podrán ser habilitadas dentro de la Plataforma para el usuario dependiendo el paquete contratado.

**Usuario:** A la persona física o moral que haga uso de los servicios a través de la Plataforma de FISCOCLIC.

**Funcionalidades:** Todas las actividades de gestión de personal que la plataforma de FiscoClic permite automatizar independientemente del paquete que tenga contratado el Usuario. Para consultar el detalle completo de las funcionalidades que soporta FiscoClic visita el siguiente enlace web <https://www.fiscoclitic.mx/r/i8pm>

**Suscripción:** Es el modelo comercial de la plataforma FiscoClic en donde se paga una iguala mensual o anual dependiendo de la elección del usuario y que se calcula en función del número de colaboradores y los módulos contratados mismos que se detallan en la propuesta económica. Los precios de acuerdo al volumen de colaboradores y el paquete que el usuario puede elegir, están publicados el sitio web <https://www.fiscoclitic.mx>.

## II. OBJETO.

FISCOCLIC pone la Plataforma a disposición del Usuario, cuya finalidad principal es ofrecer a estos un servicio de software de nómina y gestión de personal, asistencia e incidencias con diversas funcionalidades que se eligen de acuerdo a las necesidades de cada Usuario.

## III. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

FiscoClic está implementado en AWS. AWS es el proveedor de servicios líder de cloud computing con mayor participación de mercado en el mundo contando con las siguientes características:

1. Escalabilidad: AWS le permite a FiscoClic, contar con una infraestructura altamente escalable, lo que significa que podemos manejar fácilmente un gran número de usuarios y adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa sin problemas. Esto es especialmente útil para empresas en crecimiento que necesitan agregar o reducir personal rápidamente.

2. Disponibilidad y confiabilidad: AWS garantiza una alta disponibilidad del servicio, lo que minimiza el tiempo de inactividad y garantiza que los usuarios puedan acceder a la plataforma FiscoClic de gestión de personal en todo momento. Además, FiscoClic asegura que los datos y la información del personal estén protegidos y respaldados adecuadamente.

3. Seguridad: FiscoClic se integra a una amplia gama de herramientas y servicios de seguridad para proteger los datos del personal de las empresas. Esto incluye medidas de seguridad física, protección de red, cifrado de datos y control de acceso a nivel de usuario. Al utilizar la infraestructura de AWS, se aprovechan estas características y garantizar la seguridad de los datos confidenciales del personal.

4. Flexibilidad, integración y personalización: AWS permite a FiscoClic personalizar y adaptar su infraestructura según las necesidades específicas de cada empresa mediante APIs y Webhooks. Esto significa que ofrece una solución de gestión de personal altamente flexible que se ajuste a los requisitos únicos de cada organización, ya sea en términos de funciones, integraciones o flujos de trabajo mediante la API FiscoClic y los Webhook (notificaciones entre sistemas en tiempo real).

Para revisar a detalle cómo puedes integrar a FiscoClic con tus sistemas visita el siguiente enlace <https://www.fiscoclic.mx/r/ds5u>

5. Costos optimizados: AWS ofrece un modelo de pago por uso, lo que significa que FiscoClic solo paga por los recursos y servicios que utiliza. Esto permite a FiscoClic utilizar la misma infraestructura para todos nuestros clientes alcanzando economías de escala y que en consecuencia permite a las empresas mantener los costos bajo control y escalar sus operaciones de gestión de personal de manera rentable conforme a su crecimiento.

## IV. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA.

FISCOCLIC mantendrá disponible la Plataforma las 24 horas los 365 días del año. En caso de existir alguna falla dentro de la Plataforma que no permita mantener la disponibilidad indicada, FISCOCLIC notificará al Usuario las opciones para continuar con la disponibilidad de los Servicios. Actualmente se cuenta con un SLA del 99.99% en los últimos 24 meses.

Así mismo, FISCOCLIC se reserva el derecho de realizar modificaciones o actualizaciones a la Plataforma, así como podrá suspender, deshabilitar o eliminar el acceso del Usuario a la Plataforma y/o Servicios, sin previo aviso al Usuario.

El acceso a la Plataforma y los Servicios depende 100% de la disponibilidad y velocidad de la red (Wifi o Internet) que tenga el Usuario, por lo que FISCOCLIC no será responsable por cualquier imposibilidad de

acceder a la misma, derivada de circunstancias que se encuentren fuera de control de FISCOCLIC, así como por caso fortuito o de fuerza mayor.

FISCOCLIC, cuando lo considere necesario para el correcto funcionamiento de la Plataforma, podrá realizar los parches, actualizaciones, correcciones de “bugs” y mejoras menores a la Plataforma.

En el caso de fallas de los servicios de terceros como STP, Timbrado del PAC, IDSE y Whatsapp cloud api, FISCOCLIC notificará al usuario de forma periódica del estatus de la falla esperando que el proveedor restablezca la disponibilidad de ese servicio que está fuera del alcance de FiscoClic por lo que no será responsable por la imposibilidad de acceder o utilizar dichos servicios.

En los últimos 12 meses las intermitencias o fallas acumuladas se han presentado de la siguiente forma:

- STP - Intermitencias totales acumuladas: 20 minutos en 12 meses
- Timbrado PAC – Intermitencias totales acumuladas: 30 minutos en 12 meses
- IDSE – Intermitencias totales acumuladas: 4 minutos en 12 meses
- Whatsapp cloud API - Intermitencias totales acumuladas: 2 horas en 12 meses

## **V. LEGALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS DE FISCOCLIC**

FiscoClic está 100% apegado a la LFT, LSS, LISR por lo que el usuario debe considerar las reglas que sigue FiscoClic para el cálculo de la nómina que **NO SON NEGOCIABLES**.

1. En la nómina ordinaria bajo el régimen de sueldos y salarios o el régimen de asimilados no se permite remover o modificar de forma manual o arbitraria el ISR del pago a los trabajadores.
2. El cálculo automático del ISR en FiscoClic, sigue las reglas legales de las tablas ISR publicadas por el SAT así como el cálculo del subsidio al empleo de forma automática
3. En caso de necesitar hacer recibos con cantidades específicas de ISR o IMSS, se pueden hacer en el apartado de recibos de excepción y es responsabilidad total del usuario dichas cantidades que se ingresan de forma manual.
4. El subsidio al empleo es un apoyo económico a los trabajadores asalariados para hacer frente a las obligaciones tributarias en el caso de ingresos insuficientes y por ninguna razón puede ser modificado o deshabilitado
5. En la nómina ordinaria automática bajo el régimen de sueldos y salarios no se permite editar ni remover las provisiones o cuotas obrero patronales calculadas.
6. FiscoClic no permite generar recibos sin timbrar para pagos que hacen en efectivo el usuario. FiscoClic permite generar el PDF y el recibo únicamente de los pagos timbrados del SAT.
7. FiscoClic no permite omitir el timbrado de algunos conceptos del recibo y timbrar otros conceptos ante el SAT. Todos los conceptos que vengan en el PDF del recibo de nómina serán timbrados.
8. FiscoClic solamente realiza nóminas fiscales de acuerdo a la ley, no se permiten agregar pagos por fuera en efectivo que no se declaran ante el SAT
9. Por regla de timbrado del SAT, FiscoClic no permite enviar deducciones o percepciones con importe “0” CERO.
10. Los proveedores externos al SAT requieren para el timbrado únicamente el Certificado de Sello Digital. El SAT es la única entidad que permite timbrar con la FIEL.
11. FiscoClic calcula por defecto el monto de las horas extras de acuerdo a la ley. El máximo de trabajo excedente es de 3 horas por día, 3 veces por semana (para un total de 9 horas), que se deberán pagar al doble. En caso de exceder las 9 horas por semana, a partir de la décima se debe retribuir al triple.
12. Los recibos de nómina DEBEN ser timbrado máximo 3 días después de la fecha en que se realizó el pago
13. Si el usuario desea habilitar el ajuste mensual al ISR o al subsidio al empleo, NO se puede ajustar el monto ya que es un cálculo automático apegado a la ley.
14. El factor de integración se calcula en automático de acuerdo a la ley y no puede ser modificado manualmente. Dicho factor se calcula considerando los datos del colaborador así como las prestaciones configuradas en la política patronal.

15. FiscoClic podría tener reglas de redondeo distintas a las demás plataformas o soluciones para cálculo de nómina pudiendo tener variaciones mínimas en los resultados. Sin embargo, los cálculos están TOTALMENTE apegados a la ley del ISR y ley del IMSS

En el control de asistencia NO se permiten editar o capturar las asistencias manualmente en el sistema al ser una práctica que desprotege completamente al colaborador. Todas las asistencias deben ser capturadas por los canales permitidos.

La captura de la ubicación del colaborador se hace y reporta únicamente cuando el empleado hace Check In o Check out (entrada o salida) y por ningún motivo se realizará un tracking en tiempo real en todo momento del colaborador. Nuestra aplicación NO rastrea de forma intrusiva al trabajador en tiempo real.

El concepto de horarios en FiscoClic se basa en restricciones y sólo se puede hacer registro de entrada y salida siempre DENTRO de ese rango habilitado en el horario configurado. Es decir, la hora configurada de entrada es la hora “se habilita” para registrar la entrada de los colaboradores.

En FiscoClic no se permite registrar la entrada antes de la hora configurada en el horario. Si tienes un caso en que los colaboradores llegan antes de la hora estándar de entrada, debe configurarse una hora de entrada previa a la hora que normalmente empiecen a llegar. Nuestro control de asistencia registra la hora REAL de la entrada y las horas y minutos exactos en los que el trabajador se encuentra en el centro de trabajo.

## **VI. CREACIÓN DE CUENTA Y PAGO PARA USO A LA PLATAFORMA.**

Para el uso de la Plataforma y sus Servicios, será necesario que el Usuario se apoye de su ejecutivo de cuenta para la creación de su cuenta; para ello será necesario que siga los siguientes pasos:

1. El Usuario deberá enviar a su ejecutivo de cuenta la siguiente información:
  - a. Nombre completo de la persona responsable de la cuenta de administración
  - b. Correo para el usuario administrador
  - c. Teléfono móvil del usuario administrador
  - d. Constancia de situación fiscal para generar la factura del servicio
2. El usuario envía el comprobante de pago a su ejecutivo de cuenta
3. Tu ejecutivo te confirmará la recepción del comprobante y te canalizará al proceso IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA FISCOCLIC. ONBOARDING

El acceso a la Plataforma podrá realizarse a través de un dispositivo móvil o fijo con conexión a internet, en un navegador web (de preferencia Chrome o Firefox), accediendo a la siguiente liga <https://www.fiscoclic.mx/Nomina/rh/> donde el Usuario deberá introducir su usuario y contraseña. La Plataforma es una interfaz moderna de fácil uso en la cual FISCOCLIC brinda soporte personalizado al Usuario y pone a su disposición tutoriales para el uso de la Plataforma.

El Usuario será responsable de obtener los dispositivos o hardware que sean compatibles con la Plataforma y los Servicios, toda vez que FISCOCLIC no garantiza que estos funcionen correctamente en cualquier dispositivo. De igual manera, el Usuario acepta no utilizar dispositivos, software o sistemas operativos discontinuados, piratas, sin licenciamiento vigente o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y/u operaciones de los Servicios o en la Plataforma.

Para acceder a los Servicios, es necesario ser mayor de edad y proporcionar la información requerida para crear una cuenta, tal y como se indica en el presente apartado, de tal manera que es responsabilidad del Usuario mantener la información verídica, exacta, actualizada y disponible. La falta de actualización de su Cuenta dará lugar a que no pueda acceder y utilizar los Servicios, así como la suspensión o cancelación de esta sin necesidad de previo aviso.

## VII. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA FISCOCLIC. ONBOARDING

La implementación de la plataforma requiere una serie de pasos y compromisos del Usuario para lograr un proyecto exitoso. El tiempo de implementación depende completamente del usuario y de la disponibilidad del personal que asigne al proyecto. El tiempo de implementación puede ser desde 1 semana hasta 3 meses.

FiscoClic es una plataforma fácil y amigable que requiere capacitación y un acompañamiento para poder explorar y potenciar las casi 200 funcionalidades, mismas que requieren dedicación y compromiso del usuario. Revisa las funcionalidades completas en <https://www.fiscoclitic.mx/r/i8pm>.

Las actividades que requieren compromiso y atención del usuario para la implementación se enuncian a continuación:

1. **Firma y aceptación de términos.** El usuario firma de forma digital la presente propuesta
2. El usuario completa el layout de importación masiva de colaboradores.
  - o Layout para control de asistencia <https://www.fiscoclitic.mx/r/sifh>
  - o Layout para Nómina y HR pro <https://www.fiscoclitic.mx/r/5kiu>
3. El usuario envía el listado de usuarios adicionales al administrador con los siguiente:
  - o Nombre completo
  - o Correo empresarial
  - o Número de teléfono móvil
4. FiscoClic revisa layout. Te hacemos observaciones para su corrección
5. **Reunión virtual de configuración inicial.** Apoyamos al usuario operador a cargar el Layout y a configurar sus horarios en el caso de control de asistencia.
6. Los operadores de la plataforma deberán revisar los videotutoriales y los manuales de documentación publicada
7. **Reunión virtual de negocio.** Planteamiento y revisión de dudas y mejores prácticas con las personas de “negocio” (Contabilidad, Recursos Humanos, Finanzas, Operaciones) involucradas.
8. Reunión virtual (opcional) con sistemas para integración entre sistemas o ERP del usuario
9. **Creación de grupo de whatsapp** para los usuarios que gestionan más de 50 colaboradores
10. Reunión virtual mensual de seguimiento con los involucrados para revisar dudas específicas. explorar funcionalidades que aún no se utilizan o revisar nuevas funcionalidades que desarrolla nuestra área de producto.

## VIII. CARGA DE LAYOUT DE COLABORADORES EN FISCOCLIC

El Layout es la parte más importante para iniciar exitosamente con FiscoClic y es donde más foco debe colocar el usuario. Las fricciones más comunes que hemos detectado en éste apartado y el usuario debe evitar a toda costa son los siguientes:

1. El usuario asigna un operador que no tiene acceso a los datos de los colaboradores
2. Los colaboradores no tienen los datos actualizados o están incompletos
3. Se copia y pega datos incorrectos de Excel que no están validados
4. No se cuenta con una definición de departamentos y puestos en la organización
5. (Nómina) Los datos fiscales de los colaboradores NO se han validado para CFDI 4.0
6. (Asistencia) No se tiene una definición clara de los horarios de los trabajadores

Por lo tanto, para poder hacer la carga efectiva de un Layout que se pueda importar a FiscoClic en segundos se necesita:

1. **Contar con puestos y departamentos definidos en la organización.** Si no se cuenta con ellos, se puede colocar un departamento “general” y un puesto “general” para no detener la carga. Posteriormente el usuario puede agregar dicho detalle y actualizar a los colaboradores. Estos datos son importantes en los recibos de nómina para timbrar en el SAT.
2. **(Nómina) Validar los datos fiscales de los colaboradores.** Si ya se ha timbrado anteriormente, éste paso es sencillo ya que la información se puede tomar de los recibos de los colaboradores. Recuerda que el SAT ya valida distintos datos que vienen en la constancia de situación fiscal del trabajador.
3. **(Asistencia) Tener definidos los horarios.** Se requiere tener una definición clara de los grupos de empleados y qué tipo de horario cumplen para poder realizar una asignación eficaz.

Si se contrata asistencia, se requiere **PREVIO** a la reunión el Layout completo (<https://www.fiscoclic.mx/r/sifh>) con los siguientes datos:

- Nombre y RFC de la empresa o patrón
- Dirección completa de la empresa o direcciones en caso de aplicar
- Puestos y departamentos que manejen dentro de la empresa
- Datos del colaborador: nombre, correo y número de teléfono
- Horarios laborales

Si se contrata Nómina o HR Pro, se requiere **PREVIO** a la reunión el Layout completo (<https://www.fiscoclic.mx/r/5kiu>) con los siguientes datos:

- Nombre de la empresa o patrón
- Dirección de la empresa o direcciones en caso de aplicar.
- Régimen del patrón y RFC
- Periodicidad de pago
- Puestos y departamentos que manejan dentro de la empresa
- CSD (certificado de sello digital)
- Porcentaje de prima de riesgo
- Registro patronal
- Información de los colaboradores: nombre, correo, dirección, número de teléfono, RFC, CURP, fecha de ingreso a laborar, nss, banco, entre otros.
- Salario bruto mensual de los colaboradores.

El tiempo que dura la carga del Layout a FiscoClic dependerá de la consistencia y validación previa de los datos que haya realizado el usuario. La carga del Layout se puede realizar en menos de 1 minuto si todos los datos son validados y correctos o hasta 2 horas si los datos no se validaron debidamente.

Específicamente se sugiere tener cuidado en los datos que el Layout marca como obligatorios y en la unificación de los nombres de los centros de trabajo, puestos y departamentos.

## **IX. MÓDULOS Y ACTUALIZACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN FISCOCLIC.**

FISCOCLIC pone a disposición de los Usuarios a través de la Plataforma, la posibilidad de contratar mediante los distintos paquetes, alguno de los siguientes servicios y funcionalidades de los módulos de nómina, asistencia, gestión de incidencias, firma digital, gestión documental así como los complementos de integración de whatsapp o reconocimiento facial.

El Usuario tendrá el paquete contratado topado al número de empleados que indicó al ejecutivo de cuenta en su contratación o registró de forma directa en el formulario de registro. El precio total de su suscripción puede ser mensual o anual y depende del número de empleados contratados y el paquete elegido. El Usuario podrá

actualizar su paquete a través de la Plataforma, teniendo acceso a más funciones, siguiendo los siguientes pasos:

1. Para actualizar el paquete contratado el Usuario deberá ingresar a la Plataforma con su perfil.
2. Al ingresar, en la parte superior derecha hay 3 iconos, el Usuario debe dar click en el que dice "cuenta de usuario" que se encuentra en el último lugar de la derecha,
3. Posterior a ello, se elige la opción de "Mi cuenta".
4. Una vez dentro, debes poner los Colaboradores que el Usuario necesite, debe seleccionar el tipo de pago, ya sea mensual o anual y elegir el paquete "Control de asistencia", "Nómina" o "Nómina HR Pro".
5. Se da clic en "Actualizar mi paquete ahora" y confirmamos.

#### Consideraciones

- Los empleados que se cobran en la suscripción, son los colaboradores activos en estatus "ALTA". El sistema permite tener más colaboradores que el tope del paquete en estatus de "BAJA".
- El upgrade (aumentos de empleados en el paquete) en una suscripción mensual, no supone el cobro inmediato y se cobrará el nuevo número de empleados hasta el siguiente corte.
- El upgrade (aumentos de empleados en el paquete) en una suscripción anual, **REQUIERE** un cobro inmediato únicamente de los nuevos colaboradores que se aumentan en la suscripción por los días faltantes a la siguiente fecha de corte. El plazo para pago es de 5 días naturales antes del bloqueo de la cuenta.
- Al realizar una TERMINACIÓN LABORAL DEL EMPLEADO por finiquito o liquidación en nómina, el empleado cambia a estatus de "BAJA" NO eliminándose del sistema completamente. El lugar que tenía ese empleado en la suscripción vuelve a estar disponible para otro colaborador; en caso de no usarse el lugar disponible, se debe de ir a realizar un downgrade (disminución de paquete).
- Se puede hacer upgrade ilimitados en el mes (aumentos de empleados en el paquete)
- Se puede hacer UN downgrade por mes (disminución de empleados en el paquete)
- Para poder realizar un downgrade, se requiere tener la cuenta al **CORRIENTE SIN ADEUDOS** y así poder disminuir el número de empleados en la suscripción.
- La promoción de descuento por pago anual anticipado, únicamente es para el primer año y como cualquier promoción está sujeta a cambios sin necesidad de previo aviso
- NO manejamos reembolsos o devoluciones.

#### X. REGLAS DE ACCESO Y OLVIDO DE PASSWORD

El Usuario deberá de seguir las siguientes indicaciones a efecto de poder ingresar a la Plataforma:

1. El usuario será el correo que registren al crear la Cuenta.
2. La contraseña llega al correo registrado, esta solo es provisional, una vez que ingresen, se le solicitará el cambio de contraseña, la cual el cliente define en el momento. Para la contraseña, es un mínimo de 8 dígitos y debe contener por lo menos una mayúscula y minúscula, y un número.
3. El Usuario podrá ingresar ambos elementos y podrá acceder a su perfil de la Plataforma.

En caso de pérdida u olvido del usuario para ingreso a la plataforma, el Usuario deberá de realizar lo siguiente:

1. Ingresar en <https://www.fiscoclic.mx/Nomina/rh/> y dar click en "Olvidaste tu password"
2. Ingresar correo y teléfono en la pantalla de recuperación. Estos datos son los que se registraron en la cuenta de forma inicial
3. Se recibirá un correo con la contraseña temporal para cambiarla

Es importante, para los efectos del presente apartado, reiterar que para que el Usuario utilice y tenga acceso a la Plataforma, este deberá cumplir con sus obligaciones de pago, de lo contrario, este no podrá ingresar a la Plataforma, ni hacer uso de los Servicios brindados por la misma.

## **XI. ATENCIÓN, SEVERIDAD Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES**

En caso de que los Usuarios presentaran algún incidente derivado del uso de la Plataforma, FISCOCLIC atenderá las incidencias de la siguiente manera:

- a) El Usuario podrá ingresar al chat en tiempo real de forma ILIMITADA en la dirección web <https://www.fiscoclic.mx/r/ipl0>
- b) Si el Usuario lo prefiere, podrá mandar un correo a [activaciones@fiscoclic.mx](mailto:activaciones@fiscoclic.mx) con su usuario de la Plataforma (correo registrado), enviando la indicación de lo que se requiere para apoyo.
- c) Para las empresas de más de 50 empleados, se tendrá opcionalmente un grupo de whatsapp con los usuarios operadores/gerentes y Customer Care FiscoClic

**El horario de soporte es de lunes a viernes (excepto días festivos en México) en un horario de 9:30 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas hora del centro (Ciudad de México).**

**Tiempo de respuesta.** Los tiempos de respuesta pueden ir desde 10 minutos hasta 48 horas dependiendo de la severidad, tipo de incidente, horario y canal de contacto

- a) Chat con asesor en tiempo real. Entre 10 y 60 minutos con preguntas simples sobre la utilización a la plataforma. Si se requiere escalar un incidente al área de desarrollo de producto, los tiempos de respuesta pueden ir de 24 a 48 horas.
- b) Correo. Entre 1 y 3 horas con preguntas sobre la utilización a la plataforma. Si se requiere escalar un incidente al área de desarrollo de producto, los tiempos de respuesta pueden ir de 24 a 48 horas.
- c) Grupo de Whatsapp (+ de 50 colaboradores). Entre 1 y 15 minutos con preguntas simples sobre la utilización a la plataforma. Si se requiere escalar un incidente al área de desarrollo de producto, los tiempos de respuesta pueden ir de 24 a 48 horas.

Para los incidentes generalizados, no es necesario contactar a soporte ya que el área de tecnología hará todo lo posible para que el servicio sea revisado al instante de la falla. Nuestro SLA es de 99.99%

Los clientes nuevos cuentan con dos sesiones gratuitas (configuración inicial con operadores y sesión de dudas con áreas de negocio). Mismas que se realizan por medio de video conferencias donde se les lleva paso a paso con su configuración inicial y las dudas que desean ser resueltas. Puede revisar más detalle en la sección de **IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA FISCOCLIC.**

Adicionalmente, FiscoClic ofrece opcionalmente un soporte complementario personalizado. Mismo que puede ser utilizado para capacitar a más áreas o para el personal operador de nuevo ingreso del usuario. El soporte complementario está disponible para todos los clientes que cuenten con una cuenta activa y vigente y tiene un costo de \$800 por sesión de 1 hora.

## **XII. ELIMINACIÓN DE CUENTAS Y CESE DE LOS SERVICIOS.**

El Usuario tendrá el derecho, en todo momento de eliminar su Cuenta y de solicitar el cese de la prestación de los Servicios de conformidad con los términos pactados en el Contrato que el Usuario haya celebrado con FISCOCLIC; para ello deberá de realizar lo siguiente:



1. Para poder realizar este proceso el Usuario no deberá tener adeudos.
2. Mandar un correo a [activaciones@fiscoclic.mx.com](mailto:activaciones@fiscoclic.mx.com) desde el correo registrado.
3. En correo indicar el motivo claro y objetivo de eliminación de cuenta
4. De 1 a 3 días hábiles quedará eliminada.
5. Le llegara un correo confirmando que ya quedó dada de baja

### **XIII. AVISO DE PRIVACIDAD.**

En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, FISCOCLIC pone a disposición del Usuario en su portal de internet del Usuario el aviso de privacidad integral, por medio del cual se le informa al Usuario los datos personales que han sido recabados por FISCOCLIC y las finalidades del tratamiento, las cuales el Usuario manifiesta bajo protesta de decir verdad acepta y conoce.

FISCOCLIC se reserva el derecho de efectuar modificaciones o actualizaciones al aviso de privacidad para Usuarios en cualquier momento. Estas modificaciones estarán disponibles a través del Portal de Internet <https://www.fiscoclic.mx/nomina/registro/avisoprivacidadnomina.pdf>

FISCOCLIC se compromete a implementar y mantener las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

### **XIV. DISPOSICIONES ADICIONALES.**

Es de conocimiento de los Usuarios que FISCOCLIC será liberada de toda responsabilidad relacionada con las obligaciones en materia laboral; toda vez que FISCOCLIC no tiene vinculo jurídico laboral alguno con las personas físicas a las que se les distribuye el pago de la nómina.

### **XV. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS.**

El Usuario reconoce que, mediante el acceso y uso de la Plataforma, los Servicios y/o contenidos, manifiesta su aceptación plena y sin reservas y, por tanto, su adhesión a la versión de los Términos publicada en el momento en que acceda a la Plataforma. Es responsabilidad única y exclusiva del Usuario, leer previamente estos términos y sus modificaciones correspondientes, cada vez que accede a la Plataforma.

Si en cualquier momento, el Usuario no estuviera de acuerdo, total o parcialmente con los presentes Términos, deberá abstenerse inmediatamente de acceder y usar la Plataforma y los Servicios provistos.

Por lo anterior, con la aceptación de los presentes Términos, el Usuario consiente expresamente sujetarse a los mismos, celebrando así un acuerdo de uso de la Plataforma con FISCOCLIC, por lo que manifiesta haber leído el contenido de todas y cada una de las disposiciones y ratifica su contenido.

El Usuario reconoce y acepta que FISCOCLIC, puso a su disposición toda la información para entender el alcance y características de la Plataforma. De igual forma manifiesta que, previo al acceso a la Plataforma, analizó las características de esta y, por consiguiente, está de acuerdo con ellas.