



Acuerdo de nivel de servicio

Para: Clientes de los planes de suscripción a Crol

De: Crol PFF México, S.A.P.I. de C.V.

A partir de: 01 de febrero de 2021

Versión: 1.9

1. Descripción general del acuerdo.

Este Acuerdo representa un Acuerdo de Nivel de Servicio ("ANS" o "Acuerdo") entre **Crol PFF México, S.A.P.I. de C.V.** (Proveedor de servicio) y el **Cliente** para el suministro de los servicios incluidos en los planes de la suscripción Crol.

Este Acuerdo permanece válido hasta que sea reemplazado por un nuevo acuerdo revisado y avalado por Crol PFF México, S.A.P.I. de C.V.

Este Acuerdo describe las condiciones y características de todos los servicios cubiertos por los planes de suscripción a Crol, para que sean entendidas mutuamente por los participantes interesados.

2. Propósito y objetivos.

El propósito de este acuerdo es asegurar el conocimiento de las características de los planes de suscripción a Crol y de los compromisos del servicio que se proporciona a través del soporte y atención a los Clientes por parte del Proveedor de servicio.

Los objetivos de este Acuerdo son:

- Proporcionar una referencia clara de las características del servicio, la responsabilidad, las funciones y/o responsabilidades.
- Presentar una descripción clara, concisa y medible de la prestación de servicios al cliente.
- Que el Cliente comprenda los servicios que espera recibir, de acuerdo con los servicios y soporte que actualmente ofrece el Proveedor de servicio.

3. Interesados.

Este acuerdo de nivel de servicio se realiza entre el Proveedor de servicio y los Clientes suscritos a los siguientes servicios:

- Crol Libre
- Crol Factura
- Crol Standar
- Crol Pro
- Crol Enterprise
- Crol Business
- Crol Business+
- Crol Firma
- Crol B2B

4. Revisión periódica.

Este Acuerdo es válido a partir de la fecha descrita en este documento y hasta nuevo aviso. Este Acuerdo debe ser revisado como mínimo una vez por año; sin embargo, si no se revisara durante cualquier período especificado, el Acuerdo actual permanecerá en vigor.

El contenido de este documento puede ser modificado según sea necesario, a consideración del Proveedor de servicio.

5. Acuerdo de servicio.

Las siguientes características de los servicios de la suscripción Crol son responsabilidad del Proveedor de servicio y están cubiertos por este Acuerdo.

5.1 Descripción del servicio.

Crol es el servicio de suscripción para acceder al software de gestión administrativa empresarial, integrado por los módulos de bancos, compras y gastos, ventas, inventarios y contabilidad, según el plan que corresponda.

5.2 Alcance del servicio de acuerdo con los planes.

Los planes de suscripción a Crol incluyen características base para el control de procesos administrativos.



Los “Add-On” son opciones o funcionalidades adicionales a los módulos previstos en las características base, que sirven para incrementar o complementar las funcionalidades de Crol y se podrán consultar, seleccionar y adquirir directamente en el sistema.

Características base y soporte para Crol Libre

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar hasta 1 usuario por empresa (RFC).
- Incluye 1 sucursal, 1 almacén y 1 proyecto.
- Facturación electrónica.
- 25 timbres fiscales mensuales no acumulativos. No se podrán comprar timbres adicionales.
- Reporte de relación de documentos de ventas.
- No incluye la opción de contratar las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como “Add-On”.
- Actualizaciones del sistema.
- Acceso a la documentación del centro de ayuda.
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Factura

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar un número ilimitado de usuarios por empresa (RFC).
- Facturación electrónica.
- Reporte de relación de documentos de ventas.
- Incluye el módulo de ventas y facturación, cuentas por cobrar, portal de autofacturación y reportes
- No incluye las funcionalidades adicionales identificadas como “Add-On”.
- Actualizaciones del sistema.
- Acceso a la documentación del centro de ayuda.
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Standard

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar hasta 1 usuario por empresa (RFC).
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.
- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como “Add-On”.
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Pro

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar hasta 5 usuarios por empresa (RFC).
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.
- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como “Add-On”.
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Enterprise

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar a 10 usuarios por empresa (RFC).
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.

- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como "Add-On".
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Business

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar un número ilimitado de usuarios por empresa (RFC).
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.
- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como "Add-On".
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Business+

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Se requiere de un mínimo de 5 usuarios para la activación de la suscripción.
- Podrán activar un grupo de hasta 5 empresas (RFC).
- Los usuarios podrán acceder a las empresas del grupo por el mismo costo de la suscripción.
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.
- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como "Add-On".
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol Firma

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Podrán activar un número ilimitado de usuarios por empresa (RFC).
- Los usuarios de firma podrán acceder sin costo adicional a las empresas que administren.
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.
- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como "Add-On".
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.
- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.

Características base y soporte para Crol B2B

- Acceso a través de internet y desde cualquier navegador, excepto Explorer.
- Incluye sucursales, almacenes y proyectos ilimitados.
- Timbres fiscales ilimitados sujetos a política de uso razonable.
- Almacenamiento de la información por un período de 10 años.
- Actualizaciones del sistema.
- Incluye todos los módulos y todas las opciones del sistema, excepto las opciones o funcionalidades adicionales identificadas como "Add-On".
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/>
- Consultas en línea a través del servicio de Chat.

- Soporte ilimitado mediante solicitudes de servicio.
- Incluye “Add-On” de facturación de comercio exterior.
- Integración con Microsoft Power BI, incluye 5 reportes predefinidos.

5.3. Cambio de planes.

- Si una empresa rebasa el número de usuarios incluidos en su plan de suscripción, escalará automáticamente al plan superior, previa confirmación del administrador del sistema. El precio y características de acuerdo con el nuevo plan de suscripción para todos los usuarios activos, tendrá vigencia a partir del cambio de plan.
- Si una empresa disminuye el número de usuarios a un nivel menor a su plan de suscripción, descenderá automáticamente de acuerdo con los usuarios activos. El precio y características de acuerdo con el nuevo plan de suscripción para todos los usuarios activos, tendrá vigencia a partir del mes siguiente.
- Si una empresa requiere alguna de las características o funcionalidades de un plan superior no incluidas en su plan actual, deberá solicitar el cambio de suscripción al departamento de atención a clientes de Crol y cubrir el importe mensual por el mínimo de usuarios de acuerdo con el plan seleccionado.

5.4. Responsabilidades y/o requisitos del cliente.

Las responsabilidades y/o requisitos del cliente en este Acuerdo incluyen:

- Pago de todos los costos acordados.
- Cumplir con los requerimientos para operar el sistema.
- Disponibilidad razonable del Cliente o representante a resolver un incidente o una solicitud relacionada con el servicio.
- Cumplir con los términos y condiciones establecidos en el aviso legal publicado en el sitio www.crol.mx, su contenido y planes correspondientes.

5.5. Responsabilidades y/o requisitos del proveedor de servicios.

Las responsabilidades y/o requisitos del Proveedor de Servicios en este Acuerdo incluyen:

- Cumplir con el tiempo de respuesta, en caso de incidentes relacionados con el servicio.
- Notificar previamente al Cliente de todo mantenimiento programado, mediante correo electrónico, mensajes del sistema, sitio www.crol.mx, etcétera.

5.6. Cambios en los servicios.

Los cambios relacionados con los servicios y sus componentes serán comunicados y documentados a las partes interesadas. La aceptación y/o continuidad en el uso del sistema Crol en cualquiera de las opciones de suscripción, se entenderá que el Cliente acepta y otorga su consentimiento a dichos cambios para todos los efectos legales a que haya lugar.

6. Gestión de los servicios.

Las siguientes secciones proporcionan detalles específicos sobre la disponibilidad del servicio, el monitoreo de los servicios dentro del alcance y los componentes relacionados.

6.1. Disponibilidad del servicio.

La cobertura específica de los servicios cubiertos en este Acuerdo son los siguientes:

- Disponibilidad del sistema: las 24 horas del día durante todo el año (24-7-365).
- Soporte vía chat: 8:00 a.m. a las 4:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 9:00 a.m. a las 1:00 p.m. hora del centro de México.
- Soporte por solicitudes de servicio a través del sistema: las 24 horas del día durante todo el año (24-7-365).
- Se recibirán solicitudes de servicio a través del sistema fuera del horario de oficina, pero no se podrá garantizar ninguna acción hasta el siguiente día hábil.
- Soporte a través del centro de ayuda ingresando a <https://ayuda.crol.mx/> las 24 horas del día durante todo el año (24-7-365).

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada con anterioridad a excepción de los períodos establecidos para las ventanas de mantenimiento.

6.2. Requerimiento de servicio

En atención a los servicios descritos en este Acuerdo, el Proveedor de Servicios responderá a los incidentes relacionados con el servicio y/o las solicitudes de servicio presentadas por el Cliente en los siguientes plazos:

- Dentro de las 48 horas para los asuntos clasificados como de alta prioridad por el personal de Crol.

- Dentro de los 5 días hábiles para el resto de las incidencias.

6.3. Limitaciones

- La posibilidad de adquirir nuevas opciones o funcionalidades identificadas como “Add-On”, estará sujeta a las características y limitaciones de cada Add-On.
 - Este ANS y los niveles de servicio aquí descritos, no se aplican a ningún problema de rendimiento o disponibilidad:
1. Debido a factores fuera de nuestro control razonable (por ejemplo, desastres naturales, guerra, actos de terrorismo, disturbios, falla de red o dispositivos externos fuera de nuestro alcance);
 2. Que resulten del uso de servicios, hardware o software no proporcionado por nosotros, incluyendo, pero no limitado a, problemas resultantes de ancho de banda inadecuado o relacionado con software o servicios de terceros;
 3. Causado por el uso de un servicio después de que le aconsejamos modificar su uso del servicio, si usted no modificó su uso según lo aconsejado;
 4. Durante o con respecto a las versiones preliminares, pre-lanzamiento, beta o de prueba de un servicio, función o software (según lo determinado por nosotros);
 5. Que resulten de su acción no autorizada o falta de acción cuando sea requerido, o de sus empleados, agentes, contratistas o vendedores, o cualquier persona que tenga acceso a nuestra red por medio de sus contraseñas o equipo, o que resulte de su falta de seguimiento de prácticas de seguridad apropiadas;
 6. Por el resultado del incumplimiento de: las configuraciones requeridas, del seguimiento de cualquier política para un uso aceptable, o su uso del servicio de una manera inconsistente con las características y la funcionalidad del servicio (por ejemplo, los intentos de realizar operaciones que no son compatibles) o inconsistentes con nuestra guía publicada;
 7. Por el resultado de entradas con información errónea, argumentos o instrucciones no válidas (por ejemplo, pretender generar una transacción a través de una entrada de archivo no soportado o no válido).
 8. Por solicitudes de cambio para mejoras o adiciones, no autorizadas.