

## Ficha detallada del servicio

# SOPORTE ODOO POR INCIDENCIA ACOTADA

---

### 1. Resumen del servicio

Soporte Odoo por Incidencia Acotada es un servicio diseñado para revisar y resolver una incidencia puntual dentro de Odoo, siempre que el caso tenga un alcance razonablemente delimitado. Está orientado a clientes que ya detectaron un problema específico y necesitan apoyo técnico o funcional para corregirlo, entender su causa o validar la forma correcta de proceder.

No corresponde a una bolsa abierta de horas ni a un proyecto de implementación. Su objetivo es abordar una situación concreta y entregar una solución acotada o, si el caso lo requiere, definir con claridad la continuidad recomendada.

---

### 2. Precio del servicio

Precio: \$25.000 + IVA. El precio publicado en la tienda incluye IVA.

---

### 3. Duración del servicio

Este servicio considera 1 hora de sesión por videoconferencia.

---

### 4. Agendamiento del servicio

La sesión se agenda directamente en los horarios disponibles a través del sistema de citas de AsesorateYa, una vez realizada la compra. No es necesario esperar contacto previo para agendar.

## **5. Qué resuelve este servicio**

Este servicio está pensado para situaciones como revisión de un error puntual en configuración, validación de una configuración específica, análisis de un flujo que dejó de funcionar, apoyo remoto en una incidencia concreta, ajuste menor sobre una operación ya existente, o aclaración técnica y funcional respecto de un problema delimitado en Odoo.

---

## **6. Para quién está pensado**

Clientes con base implementada en Odoo que tienen una incidencia identificable y pueden describir con claridad qué está fallando, dónde ocurre el problema y qué resultado esperan corregir o validar.

---

## **7. Para quién no está pensado**

No está pensado para clientes que aún no tienen claridad sobre el problema real, para casos donde existen varias incidencias mezcladas, para implementaciones nuevas, migraciones, automatizaciones de mediana o alta complejidad, desarrollo a medida o requerimientos que demandan levantamiento, diseño y ejecución extensa.

---

## **8. Qué incluye**

Revisión del caso informado, análisis inicial de la incidencia, intervención técnica o funcional dentro del alcance acotado, orientación concreta sobre la causa detectada y la alternativa de solución aplicable, y resumen de cierre de la sesión o intervención realizada.

---

## **9. Qué no incluye**

Ejecución prolongada sin delimitación previa, trabajo sobre múltiples incidencias no relacionadas, levantamiento integral de procesos, rediseño operativo, implementación de módulos, automatizaciones complejas, migración de datos, capacitación extensa, soporte continuo mensual ni tareas equivalentes a una bolsa de horas o proyecto completo.

---

## **10. Forma de trabajo**

La modalidad de trabajo de AsesorateYa es principalmente remota. La revisión de la incidencia podrá realizarse mediante videoconferencia, pantalla compartida, control remoto supervisado o trabajo interno sobre la plataforma Odoo del cliente, según corresponda al caso.

Como regla operativa, AsesorateYa no trabaja con credenciales personales del cliente como práctica normal. Lo correcto es usar un usuario de trabajo creado específicamente para AsesorateYa, acceso remoto supervisado o acceso temporal definido específicamente para la tarea. Si el cliente no sabe cómo crear el usuario de trabajo, el consultor puede asistirlo en ese proceso durante la sesión tomando control remoto de su equipo.

---

## **11. Proceso de contratación del servicio**

Una vez realizada la compra, el cliente recibirá automáticamente un correo de confirmación con el enlace para agendar su sesión. La sesión se realiza por videoconferencia mediante la plataforma integrada en el sistema de citas de AsesorateYa. Antes de la sesión, el cliente deberá enviar por correo la descripción del problema, capturas o evidencia si corresponde, y cualquier antecedente que ayude a revisar mejor el caso. El correo electrónico será el canal formal de coordinación, envío de información y trazabilidad del servicio.

## **12. Resultado esperado**

El resultado esperado es la revisión y resolución de la incidencia puntual dentro del alcance contratado o, si el caso excede ese alcance, la definición clara de la continuidad recomendada para avanzar correctamente.

---

## **13. Qué ocurre si el caso supera el alcance**

Si al revisar el problema se detecta que la incidencia no es acotada, que existen varias causas asociadas, que se requiere más tiempo de análisis o que el trabajo pasa a ser de mayor envergadura, el servicio se considerará correctamente utilizado como instancia de revisión inicial y definición de continuidad. En ese caso, el monto pagado podrá abonarse a una bolsa de horas, diagnóstico de soporte, extensión específica o servicio mayor, según corresponda. La continuidad siempre será informada con claridad antes de seguir avanzando.

---

## **14. Relación con otros servicios**

El Diagnóstico de Soporte Odoo sirve para dimensionar casos poco claros o más amplios. La Bolsa de Horas sirve para ejecutar trabajo ya definido en alcance y estimación. El Acompañamiento Mensual sirve para soporte recurrente y continuidad operativa. Este servicio no reemplaza esos servicios y tampoco debe confundirse con ellos.

---

## **15. Política comercial aplicable**

Aplica la Política Comercial Estándar de Servicios Odoo de AsesorateYa. Este servicio se ejecuta con base en el alcance descrito en esta ficha y se complementa con dicha política, la cual regula la validación inicial, los cambios de servicio, las pausas por cliente, los cierres administrativos, el crédito a favor y las condiciones generales de ejecución. Te recomendamos



leerla antes de comprar. Esta ficha detallada y la Política Comercial Estándar de Servicios Odoo de AsesorateYa están disponibles como archivos adjuntos en la ficha del producto publicada en la tienda.