



**SOLARIS**  
SOFTWARE

Información del producto  
Product information

ESPAÑOL





**Introducción**



**Características**



**Pantallas**



**Opciones de compra**



**Tecnología**



**Desarrollo**



**Personalización**



**Implementación**



**Entrenamiento**



## Contenido



**Mantenimiento**



**Contacto**



El **Software de Administración de Solicitudes de Recursos Humanos (SOLARH)** es una herramienta utilizada en el área de reclutamiento para definir y realizar una exitosa estrategia de reclutamiento. Apoya en la administración de cientos de solicitudes de trabajo y en la rápida generación de listas de personas potenciales que cumplen con una serie de criterios que fueron definidos por el administrador del sistema.

Esta aplicación reduce de manera importante el tiempo que las empresas dedican en el proceso de reclutamiento del candidato correcto.

Con el software **SOLARH** su empresa reducirá los costos de operación, incrementará la productividad y optimizará el uso de los recursos.

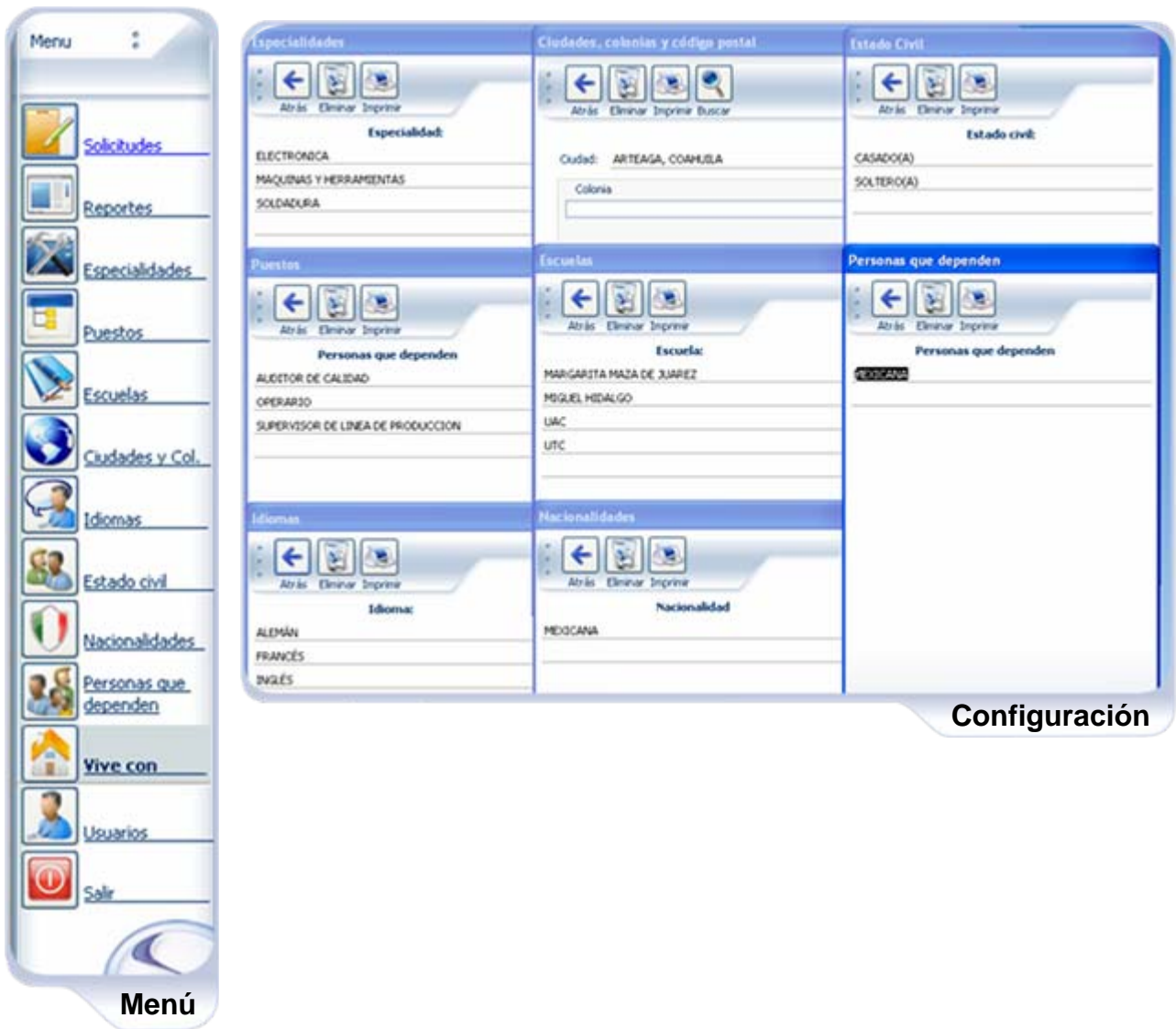
## Características

- ✓ Definición de privilegios a usuarios.
- ✓ Captura de la solicitud del candidato.
- ✓ Captura del perfil del candidato.
- ✓ Fácil llenado de campos (Checklists).
- ✓ Historial y comentarios al candidato.
- ✓ Base de datos de las carreras y/o especialidades.
- ✓ Base de datos de los grados de estudio.
- ✓ Base de datos de puestos.
- ✓ Base de datos de escuelas.
- ✓ Base de datos de ciudades y códigos postales.
- ✓ Base de datos de idiomas.
- ✓ Búsqueda de candidatos filtrando con una serie de criterios.
- ✓ Generación de reportes.
- ✓ Importación de curriculums al sistema.
- ✓ Exportar cualquier información del sistema a Microsoft Excel.
- ✓ Vincular archivos con el perfil de un candidato.



- Ambiente amigable
- Acceso restringido en base a usuarios
- **SOLARH** cuenta con los siguientes niveles de seguridad:
  - Nivel empresa
  - Nivel módulo
  - Nivel documento
- Cada uno de estos privilegios son asignados por el administrador de su empresa.





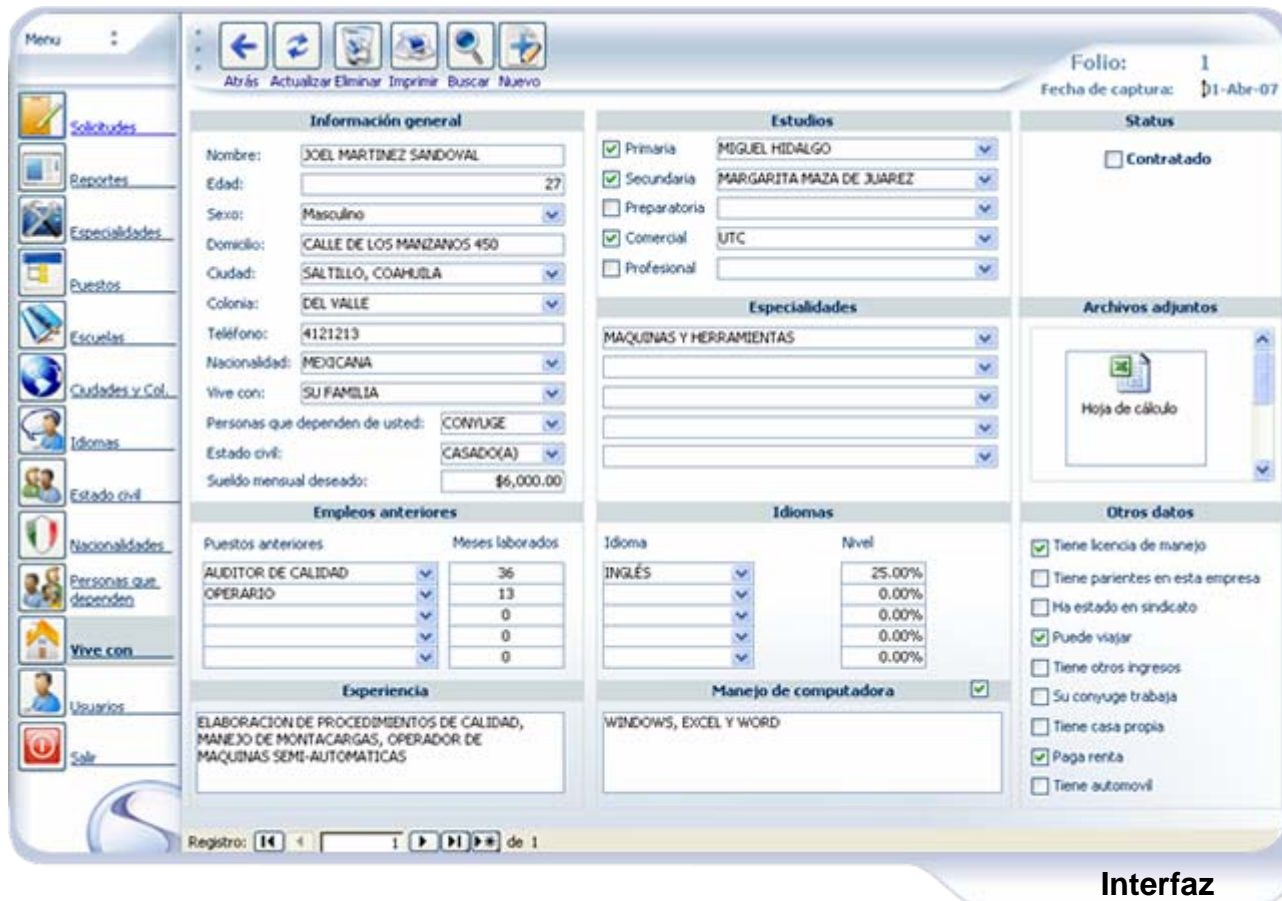
Menú

**Menú**

- Solicitudes
- Reportes
- Especialidades
- Puestos
- Escuelas
- Ciudades y Col.
- Idiomas
- Estado civil
- Nacionalidades
- Personas que dependen
- Vive con
- Usuarios
- Salir

**Configuración**

- Navegación mediante menús
- La aplicación cuenta con módulos de configuración, los cuales le permiten al administrador del sistema personalizar el software acorde a las necesidades de la empresa.



Menu

Abrás Actualizar Eliminar Imprimir Buscar Nuevo

Folio: 1  
Fecha de captura: 11-Abr-07

**Información general**

Nombre: JOEL MARTINEZ SANDOVAL  
 Edad: 27  
 Sexo: Masculino  
 Domicilio: CALLE DE LOS MANZANOS 450  
 Ciudad: SALTILLO, COAHUILA  
 Colonia: DEL VALLE  
 Teléfono: 4121213  
 Nacionalidad: MEXICANA  
 Vive con: SU FAMILIA  
 Personas que dependen de usted: CONYUGE  
 Estado civil: CASADO(A)  
 Sueldo mensual deseado: \$6,000.00

**Estudios**

Primaria MIGUEL HIDALGO  
 Secundaria MARGARITA MAZA DE JUAREZ  
 Preparatoria  
 Comercial UTC  
 Profesional

**Especialidades**

MAQUINAS Y HERRAMIENTAS

**Idiomas**

Idioma	Nivel
INGLÉS	25.00%
	0.00%
	0.00%
	0.00%
	0.00%

**Manejo de computadora**

WINDOWS, EXCEL Y WORD

**Empleos anteriores**

Puestos anteriores	Meses laborados
AUDITOR DE CALIDAD	36
OPERARIO	13
	0
	0
	0

**Experiencia**

ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD, MANEJO DE MONTACARGAS, OPERADOR DE MAQUINAS SEMI-AUTOMATICAS

**Status**

Contratado

**Archivos adjuntos**

Hoja de cálculo

**Otros datos**

Tiene licencia de manejo  
 Tiene parientes en esta empresa  
 Ha estado en sindicato  
 Puede viajar  
 Tiene otros ingresos  
 Su conyuge trabaja  
 Tiene casa propia  
 Paga renta  
 Tiene automóvil

Registro: 1 de 1

**Interfaz**

- SOLVERPRO conociendo la necesidad a la que se enfrentan los directivos de las empresas, al requerir una variedad de reportes que los apoyen en la toma de decisiones, ha puesto a su disposición un módulo especializado basado en una serie de filtros, los cuales le permitirán tener flexibilidad para obtener la información de una manera ágil y confiable.

- El diseño del software basado en ayudas visuales e iconos facilita su navegación y manejo.



## Opciones de compra

**SOLVERPRO** le ofrece los siguientes servicios para garantizar que la implementación del sistema sea un éxito:

- Configuración de base de datos en servidor.
- Importación de información a la base de datos.
- Personalización del sistema.
- Instalación de aplicación de usuarios finales.
- Entrenamiento.
- Asesoría post-implementación
- Póliza anual de actualización y mantenimiento.



### Licencia individual

1 usuario











### Licencia Corporativa

Licencia para acceso en 2 o más plantas. (sin límite de usuarios)



### Licencia Empresarial

Licencia para acceso en una sola planta.  
(sin límite de usuarios)

	<p><b>Licencia Individual</b> <i>Licencia para un usuario</i></p> 	<p><b>Licencia Empresarial</b> <i>Licencia para acceso en una sola planta.</i></p> 
<p><b>Aplicación cliente</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere Windows™ NT, 2000 o Sistema Operativo XP.</li> <li>• Requiere Microsoft® Access XP, 2003 o mayor.</li> <li>• Mínima resolución 800 x 600 dpi.</li> </ul>	
<p><b>Red</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un solo sitio.- red de área local (LAN).</li> </ul>
<p><b>Servidor</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 2000 or 2003 Server Software.</li> <li>• 2.8 GHz CPU o mayor.</li> <li>• 512 MB RAM o mayor.</li> <li>• 10 GB espacio disponible en disco o mayor.</li> <li>• Unidades de respaldo.</li> </ul>
<p><b>Base de datos</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción 1.- Microsoft Access.</li> <li>• Opción 2.- Microsoft® SQL Server. Destop Edition - MSDE (Licencia gratuita).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción 1.- Microsoft Access.</li> <li>• Opción 2.- Microsoft® SQL Server Destop Edition - MSDE (Licencia gratuita).</li> <li>• Opción 3.- Microsoft® SQL Server 2000 o mayor (Adquirir Licencia, permite más de 25 usuarios).</li> </ul>
<p><b>Crecimiento aproximado de base de datos</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la empresa genera al año 200,000 registros, esta información ocupará un espacio aproximado en disco duro de 25 MB.</li> <li>• Los archivos adjuntos también se almacenan en la base de datos, considerando que la empresa adjunte a sus registros un total de 2000 archivos al año, estos ocuparán un espacio aproximado en disco duro de 1 GB.</li> </ul>	

VBA (Visual Basic Access) es la herramienta de desarrollo que se utilizó para diseñar la interfase del **Software de Administración de Solicitudes de Recursos Humanos (SOLARH)**, aplicación cliente-servidor que utiliza SQL Server como manejador de bases de datos, con SQL Server conseguirá un mayor rendimiento y disponibilidad de la información.

Esta solución compatible 100% con Microsoft Windows tiene la ventaja de integrarse con facilidad a otros sistemas de información con los que ya cuenta su empresa, algunas de las funcionalidades más utilizadas por nuestros clientes son:

- Exportar con facilidad la información que aparece en pantalla a Microsoft Excel.
- Envío de notificaciones vía email mediante Microsoft Outlook.
- Vinculación directa desde el sistema **SOLARH** con documentos de Microsoft Word y/o archivos de imágenes.








En **SOLVERPRO** sabemos que la personalización es un factor clave para implementar un sistema acorde a las necesidades de nuestros clientes, por esta razón nuestros ingenieros desarrolladores están altamente capacitados para adaptar la tecnología adquirida a los procesos internos de su compañía.

### Plan de acción para lograr una personalización exitosa





## Implementación

	<b>Responsabilidades SU EMPRESA</b>	<b>Responsabilidades SOLVERPRO</b>
<b>Trámites</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización, envío de orden de compra.</li> <li>• Definir modo para solventar gastos por viáticos.</li> <li>• Definir administrador del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de orden de compra.</li> <li>• Calendarizar fechas para la implementación.</li> <li>• Entrega de factura para revisión.</li> </ul>
<b>Personalización</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio opcional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que su empresa contrate este servicio, SOLVERPRO entregará un plan de trabajo detallado con las fechas de entrega.</li> </ul>
<b>Día 1 Preparación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir espacio de trabajo de los asesores de SOLVERPRO.</li> <li>• Asistir a junta de presentación.</li> <li>• Junta de asesores de SOLVERPRO con administrador del servidor.</li> <li>• Permitir accesos para la configuración.</li> <li>• Preparar una sala con PC's con red para el entrenamiento.</li> <li>• Programar grupos para entrenamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta de presentación de sistema.</li> <li>• Instalar sistema en servidor.</li> <li>• Pruebas de comunicación.</li> <li>• Alta de usuarios.</li> </ul>
<b>Día 2 Instalación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar información que se importará al software en formato de Microsoft Excel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de sistema en terminales para curso.</li> <li>• Importación de información a software.</li> </ul>
<b>Día 3 Entrenamiento</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a cursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrenamiento a usuarios finales.</li> <li>• Entrenamiento al administrador del SOLARH.</li> <li>• Entrenamiento al área de sistemas.</li> </ul>

**SOLVERPRO** cuenta con un equipo de profesionales dedicados a proporcionar un servicio de entrenamiento completo, estos especialistas cuentan con la capacidad para relacionar el curso a impartir con situaciones reales que sus empleados enfrentan cada día; durante el entrenamiento se realizan demostraciones de cómo utilizar el software **SOLARH** para tener los mejores resultados en los diferentes posibles escenarios.

### **Entrenamiento “In Company”**

Los cursos podrán ser llevados a cabo en las instalaciones de su empresa, lugar que proporcionará el ambiente real para practicar con el sistema.

### **Plan de entrenamiento**

Una vez completado el plan de entrenamiento sugerido por SOLVERPRO, su empresa se podrá asegurar que el personal utilizará y entenderá al máximo cada una de las funcionalidades del sistema, obteniendo así beneficios desde el primer día de la implementación y por consecuencia una rápida recuperación de la inversión.



#### **1.- Entrenamiento a usuarios finales, incluye:**

- Flujo de trabajo con el sistema.
- Interfaz de SOLARH
- Generación de reportes



#### **2.- Entrenamiento al administrador del SOLARH, incluye:**

- Configuración
- Seguridad y privilegios a usuarios
- Módulo de Soporte
- Reportes avanzados



#### **3.- Entrenamiento al área de sistemas, incluye:**

- Instalación
- Instalación de actualizaciones
- Respaldos



## Mantenimiento

Con los siguientes planes de mantenimiento, usted cuenta con el respaldo de que su sistema de información estará trabajando en óptimas condiciones.

Servicio	Básico	Profesional	Premium
Visitas de soporte y actualización a su empresa en el año.	1 / año	2 / año	4 / año
Tiempo de respuesta a incidentes.	72hrs.	48hrs.	24hrs.
Respaldo de información.	1 / año	2 / año	4 / año
Depuración de registros	1 / año	2 / año	4 / año
Alta de cuenta en nuestro sitio web para soporte.	Sí	Sí	Sí
Acceso al sistema de generación de tickets en línea.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Atención telefónica	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Apoyo en la reinstalación y configuración del sistema.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Comunicación directa con ustedes para preguntas vía MSN	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Descarga de nuestro sitio web los manuales de operación.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Cambios de formato a campos (tipo de letra, color, tamaño, etc)	1 / año	2 / año	4 / año
Campos nuevos (que no intervengan en cálculos)		2 / año	4 / año
Cambio de formato a reportes existentes		1 / año	2 / año
Entrenamiento en sus instalaciones.			1 / año
Auditorias de la información capturada.			2 / año
Entrega de resultados de auditorias.			2 / año
Porcentaje de descuento en nuevos módulos y/o reportes			10%

### Notas

- (V) = servicio que incluye visita a su empresa.
- Las visitas son programadas por SOLVERPRO.
- El soporte MSN se prestará de lunes a viernes (9:00am-5:00pm),
- Las actualizaciones son aquellas que SOLVERPRO ya tiene programadas.
- Cualquier desarrollo solicitado por la empresa, se cotizará por separado.



**Ventas y Licencias** - Contáctenos vía correo electrónico: [ventas@solverpro.com](mailto:ventas@solverpro.com) para obtener asistencia acerca de: información de productos, licenciamiento, precios, activaciones, promociones y pólizas de mantenimiento

Nos comunicaremos con usted lo más pronto posible.



**Soporte Técnico** - Para obtener información acerca de la instalación e implementación del software, problemas técnicos, configuración de aplicación, redes, compatibilidad de hardware y otros temas similares ponemos a su disposición el sistema de ticket en nuestro sitio web: [www.solverpro.com](http://www.solverpro.com), o bien, lo invitamos a que utilice nuestro rápido y sencillo formulario en línea para enviar su solicitud de soporte técnico del cual recibirá una llamada por parte de nuestros asesores lo más pronto posible.



### **Centro de atención a clientes**

Para todos nuestros clientes que cuenten con la póliza anual de mantenimiento y actualización, ponemos a sus ordenes nuestro centro de atención personalizado en el siguiente horario:

Lunes a viernes: de 9:00 am a 6:00 pm, zona horaria del centro.



### **Oficina central de la compañía**

**SOLVERPRO - México**

Octava #890

Brisas CP 25225 Saltillo, Coahuila. México

Conmutador: + 52 (844) 432-5248

ENGLISH



## Table of Contents



**Overview**



**Features**



**Screenshots**



**Purchase options**



**Technology**



**Development**



**Custom development**



**Implementation**



**Training**



## Table of Contents



**Maintenance**



**Contact**



**Software de Administración de solicitudes para Recursos Humanos (SOLARH)** is a tool used in the recruitment department of your company to define and deliver a successful recruitment strategy. From hundreds of applications gathered, our system can produce a list of potential candidates in minutes by applying any criteria to the vacancies and applicants.

This application can dramatically reduce the time taken for companies to recruit the right candidate.

With **SOLARH** software, your company will low operating costs, increase productivity and optimize the use of limited resources.

## Features

- ✓ Users: define user privileges
- ✓ applicant's form
- ✓ applicant's profile information
- ✓ Applicant's checklist
- ✓ History notes
- ✓ Careers database
- ✓ Grades database
- ✓ Positions database
- ✓ Schools database
- ✓ Cities and zip codes database
- ✓ Idioms database
- ✓ Sophisticated multi-criteria search
- ✓ Reports
- ✓ Automated CV/resume import
- ✓ Export information to Microsoft Excel
- ✓ Link files.

## Screenshots



- **SOLARH** software comes with several built in security levels:

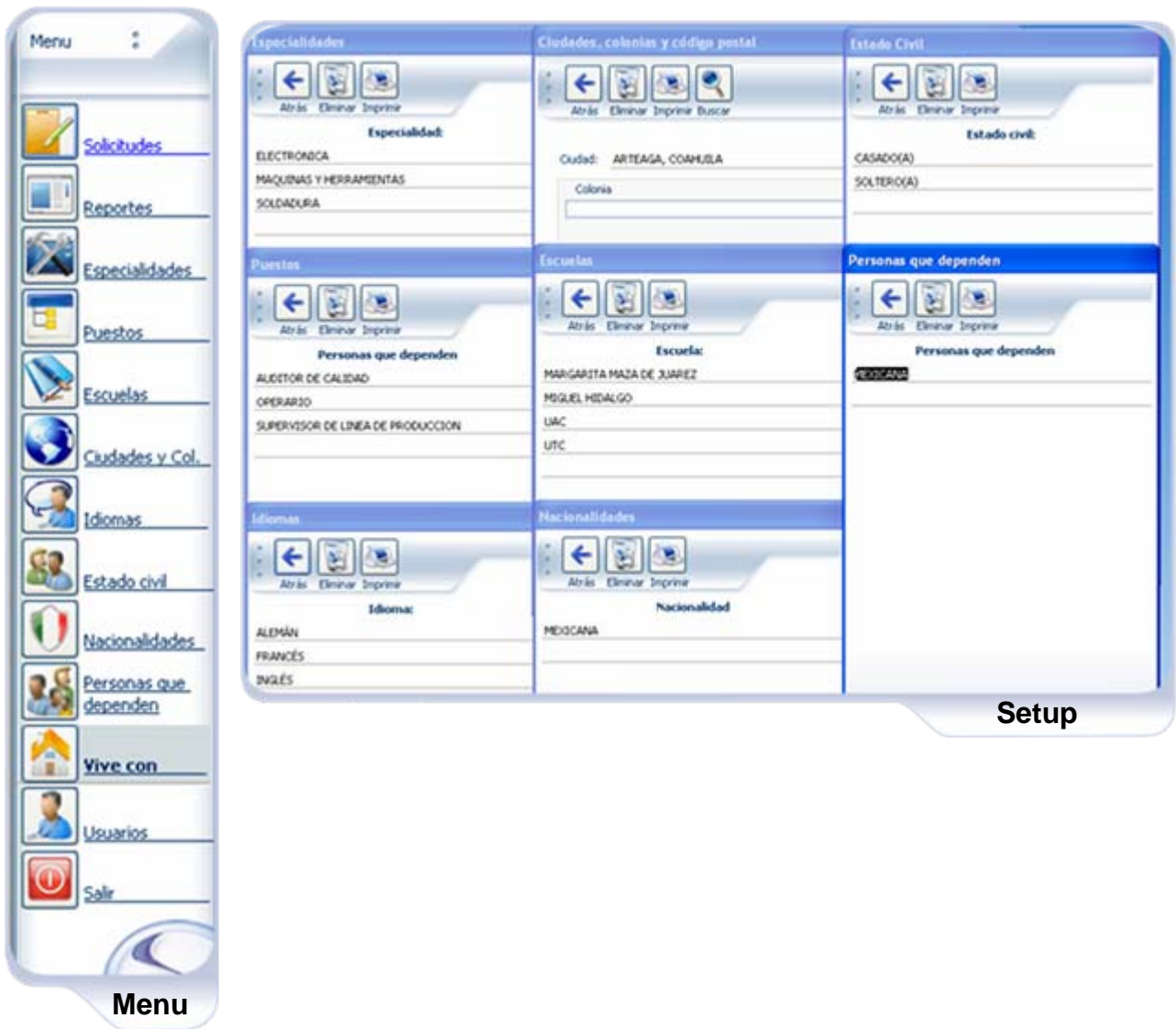
- Company or plant level
- Modular level
- Document level

- Each of these privileges are administered by management according to their needs.





## Screenshots



- Navigation menus
- This application comes with setup screens, allowing the system administrator to customize the software, to the needs of the company.



Menu

Atrás Actualizar Eliminar Imprimir Buscar Nuevo

Folio: 1  
Fecha de captura: 11-Abr-07

**Información general**

Nombre: JOEL MARTINEZ SANDOVAL  
 Edad: 27  
 Sexo: Masculino  
 Domicilio: CALLE DE LOS MANZANOS 450  
 Ciudad: SALTILLO, COAHUILA  
 Colonia: DEL VALLE  
 Teléfono: 4121213  
 Nacionalidad: MEXICANA  
 Vive con: SU FAMILIA  
 Personas que dependen de usted: CONYUGE  
 Estado civil: CASADO(A)  
 Sueldo mensual deseado: \$6,000.00

**Empleos anteriores**

Puestos anteriores	Meses laborados
AUDITOR DE CALIDAD	36
OPERARIO	13
	0
	0
	0

**Experiencia**

ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD, MANEJO DE MONTACARGAS, OPERADOR DE MAQUINAS SEMI-AUTOMATICAS

**Estudios**

Primaria MIGUEL HIDALGO  
 Secundaria MARGARITA MAZA DE JUAREZ  
 Preparatoria  
 Comercial UTC  
 Profesional

**Especialidades**

MAQUINAS Y HERRAMIENTAS

**Idiomas**

Idioma	Nivel
INGLÉS	25.00%
	0.00%
	0.00%
	0.00%
	0.00%

**Manejo de computadora**

WINDOWS, EXCEL Y WORD

**Status**

Contratado

**Archivos adjuntos**

Hoja de cálculo

**Otros datos**

Tiene licencia de manejo  
 Tiene parientes en esta empresa  
 Ha estado en sindicato  
 Puede viajar  
 Tiene otros ingresos  
 Su conyuge trabaja  
 Tiene casa propia  
 Paga renta  
 Tiene automóvil

Registro: 1 de 1

Friendly Interface

- **SOLVERPRO** understands the problems that manager face in their day to day operations. This software (**SOLARH**) allows managers to generate reports easily, and reliably using a series of filters that can be customized to your company needs.

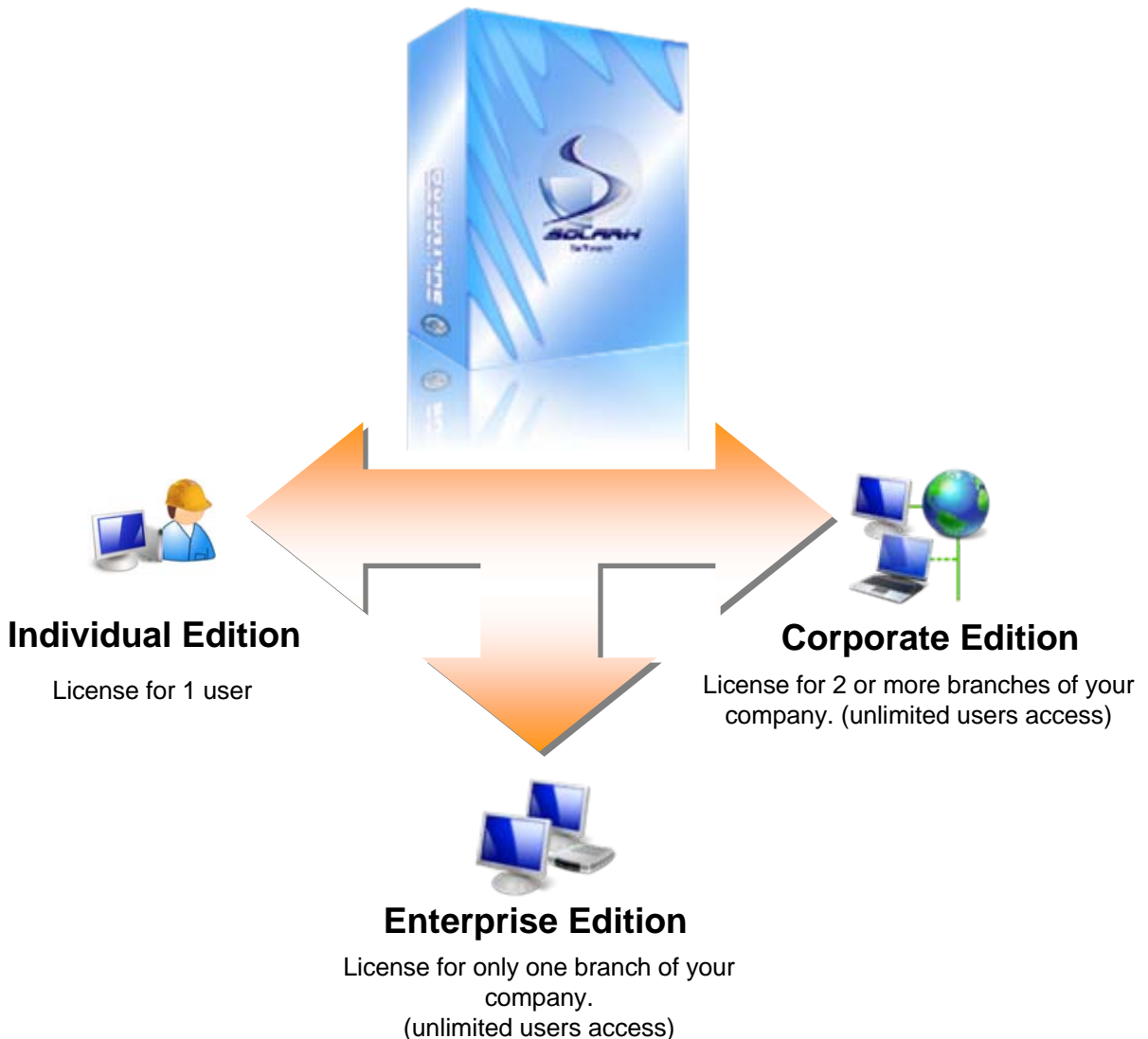
- The design of the software is based on visual aids icons that facilitates navigation and use.











## Purchase options

**SOLVERPRO** offers these services to obtain and guarantee a successful implementation:

- Configure database on server.
- Import data to the database.
- Custom development.
- Install software.
- Training
- Post-implementation consulting.
- Support – Annual maintenance/upgrade policy.



	<p align="center"><b>Individual Edition</b> <i>License for one user</i></p> 	<p align="center"><b>Enterprise Edition</b> <i>License for only one branch of your company. (unlimited users access)</i></p> 
<p><b>End user application</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requires Windows™ NT, 2000 or XP Operating System.</li> <li>• Requires Microsoft® Access XP, 2003 or high</li> <li>• Minimum resolution 800 x 600 dpi</li> </ul>	
<p><b>Network</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Not required</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• One site.- local network (LAN)</li> </ul>
<p><b>Server</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Not required</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 2000 or 2003 Server Software</li> <li>• 2.8 GHz CPU or high</li> <li>• 512 MB RAM or high</li> <li>• 10 GB disk drive or more</li> <li>• Additional peripherals including backup devices.</li> </ul>
<p><b>Databases</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Option 1.- Microsoft Access</li> <li>• Option 2.- Microsoft® SQL Server Destop Edition - MSDE (Free license)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Option 1.- Microsoft Access</li> <li>• Option 2.- Microsoft® SQL Server Destop Edition - MSDE (Free license)</li> <li>• Option 3.- Microsoft® SQL Server 2000 or high (Your company needs to acquire the license, it permits more than 25 users)</li> </ul>
<p><b>Estimated growth of the database</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assuming 200,000 records per year, a generous estimated would be 25 MB of disk space per year on the database server.</li> <li>• The application server will also host the attachments, assuming 2000 attachments a year, a generous estimated would be 1 GB required disk space per year.</li> </ul>	

VBA (Visual Basic Access) is the development tool used to design the interface of the **Software de Administración de Solicitudes de Recursos Humanos (SOLARH)**. This client-server application uses SQL Server for the back-end database engine.

With SQL Server you will achieve enhanced performance and a more reliable resource of information.

This solution is 100% compatible with Microsoft Windows and has the advantage of integrating processes within your existing IT systems. Some of the functionalities used by our clients are:

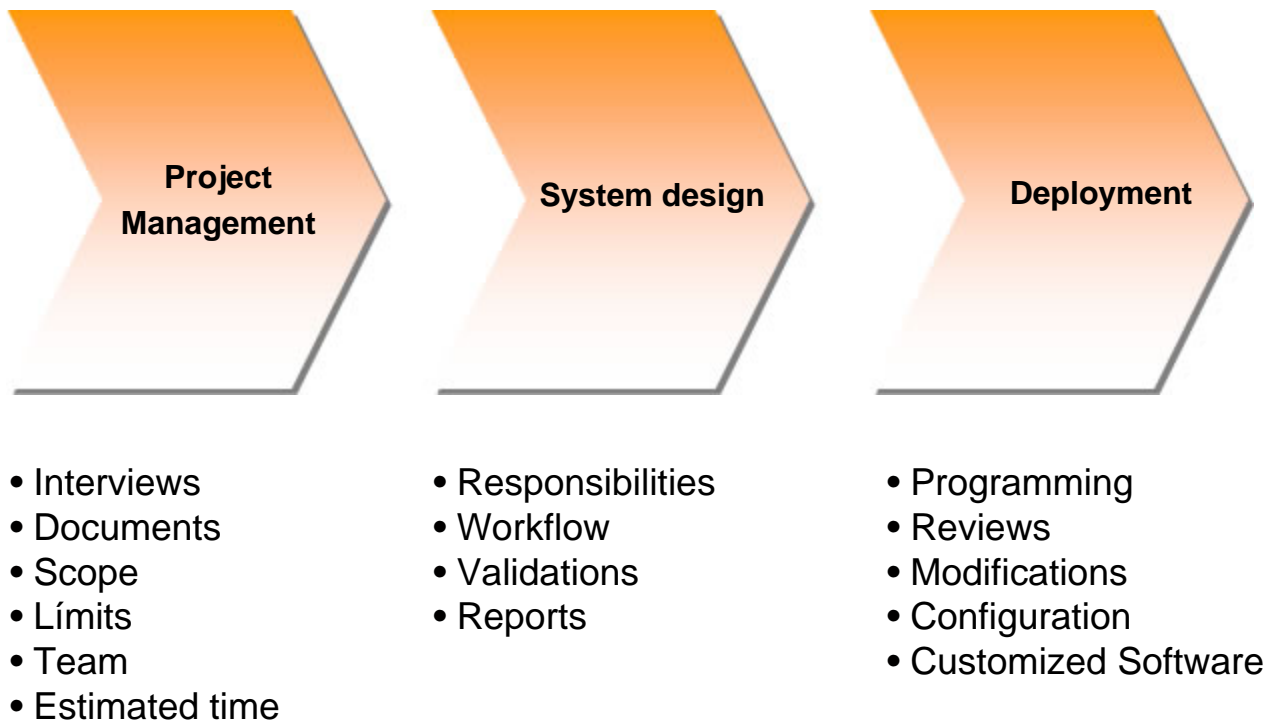
- Exporting to Microsoft Excel the information that appears in every user form.
- Email notifications with Microsoft Outlook.
- Link **SOLARH** records with Microsoft Word documents and image files.







At **SOLVERPRO** we know that **Custom Development Service** is an important step to implement a system according to the client's needs. **CDS** is the primary reason our engineers are trained to adapt technology to the internal processes of your company.

### Action plan to obtain successful customized software





## Implementation

	<b>YOUR COMPANY</b>	<b>SOLVERPRO</b>
<b>Procedure</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Authorization, send purchase order.</li> <li>• Provide per dien for engineers.</li> <li>• Assign project manager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receive purchase order.</li> <li>• Deliver invoice for review.</li> <li>• Define date to start the implementation.</li> </ul>
<b>Custom development</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• If your company accepts this service, SOLVERPRO will provide a detailed work plan.</li> </ul>
<b>Day 1 Preparation</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide work spaces for SOLVERPRO's consultants.</li> <li>• Meeting – SOLARH's introduction</li> <li>• Meeting – SOLVERPRO consults with IT systems administrator.</li> <li>• Configure database - Permit access to the SQL's Server.</li> <li>• Prepare a computer's room for training</li> <li>• Schedule for training</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meeting – SOLARH's introduction</li> <li>• Configure database</li> <li>• Communication tests</li> <li>• Add users to the database.</li> </ul>
<b>Day 2 Installation</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide data to import to the database.(Format: Microsoft Excel files).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Install software in computers for training.</li> <li>• Import data to the database.</li> </ul>
<b>Day 3 Training</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Takes training courses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• End user's training.</li> <li>• SOLARH's administrator training..</li> <li>• IT systems administrator training.</li> </ul>

**SOLVERPRO** provides a comprehensive training curriculum, delivered by a team of professionals dedicated to providing a complete training service. SOLVERPRO's training team has extensive hands-on experience and an exceptional ability to relate courses to real life situations, allowing customers to utilize **SOLARH software** more effectively.

In addition to our standard training courses, we also provide valuable specialty courses tailored to clients precise needs.

### **Training “In Company”**

Courses can be held at a client’s office providing a real and comfortable environment for practicing.

### **Training Plan**

Completing SOLVERPRO's recommended training course ensures that users can understand and utilize the full functionality of the system. This ensures companies will maximize their efficiency and gain full benefit of their investment from day one.



#### **1.- End user’s training, include:**

- Workflow
- SOLARH’s interface
- Reports



#### **2.- SOLARH’s administrator training, include:**

- Setup
- Security and User’s Privileges
- Support module
- Advanced reports



#### **3.- IT systems administrator training, include:**

- Installation
- System updates
- Backups



## Maintenance

With these policy plans your company will be working with the **SOLARH** software in optimal conditions:

Service	Basic	Professional	Premium
Visits of support and update to its company in the year.	1 / year	2 / year	4 / year
Response time to incidents.	72hrs.	48hrs.	24hrs.
Backups	1 / year	2 / year	4 / year
Debugging of records	1 / year	2 / year	4 / year
Access to our support web portal site.	Yes	Yes	Yes
Access to generate online support tickets.	unlimited	unlimited	unlimited
Phone assistance.	unlimited	unlimited	unlimited
Support to install or configure end user's application.	unlimited	unlimited	unlimited
MSN communication.	unlimited	unlimited	unlimited
Free download of operation manuals.	unlimited	unlimited	unlimited
Modify fields format (font, color, size, etc).	1 / year	2 / year	4 / year
Add new fields (not calculated fields) (V).		2 / año	4 / año
Change format to existing reports.		1 / year	2 / year
Training "in company". (V).			1 / year
Audit to captured information. (V).			2 / year
Delivery of audit results.			2 / year
Discount in new features, modules or reports			10%

**Note:**

- (V) = service that includes one visit to your company.
- Each visit is scheduled by SOLVERPRO.
- MSN support will be available from monday to Friday - (9:00am-5:00pm),
- Updates are scheduled by SOLVERPRO.
- Every custom upgrade solicited by your company will be quoted.



**Sales and Licensing** – Contact us to get more information about purchasing SOLVERPRO products, licensing, activations, prices and maintenance policies: [ventas@solverpro.com](mailto:ventas@solverpro.com)

A customer service representative will contact you in as soon as possible.



**Help and support** – For help and support about new installations, technical problems, compatibility, setup questions and other similar questions, please visit our webpage: [www.solverpro.com](http://www.solverpro.com).

Please fill out online support form and one of our representative will contact you as soon as possible.



### **Customer service department**

For all of our clients who choose to select the annual maintenance plan they can be assured of excellent customer service monday – friday 9:00 am till 6:00 pm central time zone.



### **Corporate information SOLVERPRO - México**

Octava #890

Brisas CP 25225 Saltillo, Coahuila. México

Phone: + 52 (844) 432-5248