

Póliza de Servicio y Mantenimiento

Costos y términos

2019 – 2020

Revisión 018

Documento # PSM001012

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MENSUAL.

Este servicio se proporciona mediante una visita (programada) mensualmente a sus instalaciones para realizar mantenimiento preventivo para proteger sus equipos de cómputo de posibles fallas, que incluye:

- Limpieza física (únicamente en aquellos equipos fuera de periodo de garantía).
- Revisión de la configuración básica del equipo, antes y después del servicio de mantenimiento, para asegurar su correcta configuración.
- Revisión del sistema operativo (Windows Vista o superior) para verificar su correcto funcionamiento y que los dispositivos conectados a la computadora (periféricos) funcionen de manera correcta.

NO INCLUYE

- No incluye mantenimientos preventivos mayores a impresoras y/o fotocopiadoras.
- No incluye remplazo de piezas o partes dañadas.
- No incluye ningún tipo de software.
- No incluye respaldos de información
- No incluye restaurar información almacenada previamente por el cliente.

COSTO POR COMPUTADORA Y SERVIDOR

- De 1 a 5 computadoras C/U \$ 250.00 M.N. + IVA
- De 6 a 10 computadoras C/U \$ 230.00 M.N. + IVA
- De 11 a 50 computadoras C/U \$ 200.00 M.N. + IVA
- De 1 Servidor \$ 550.00 M.N. + IVA
- De 2 Servidor \$ 1,050.00 M.N. + IVA
- De 3 Servidor \$ 1,450.00 M.N. + IVA

Contempla dos visitas programadas por mes.

COSTO DE MANTENIMIENTO PARA OTRO TIPO DE EQUIPOS:

Impresoras láser, de inyección de tinta, multifuncionales, equipos de video conferencias, escáneres, No break, switch ó router.

- De 1 a 5 equipos C/U \$ 140.00 M.N. + IVA

- De 6 a 10 equipos C/U \$ 120.00 M.N. + IVA
- De 11 a 50 equipos C/U \$ 100.00 M.N. + IVA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MENSUAL.

Este servicio comprende mantenimiento correctivo (reparaciones y/o configuraciones) en las instalaciones del cliente, es decir, dependiendo de la cantidad de horas que requiera para garantizar su operación diaria, dando solución a los problemas que pudieran presentarse en sus equipos de cómputo y periféricos, ajustes, actualizaciones, controladores, configuraciones, etc.

(No nos hacemos responsables de pérdida de información por virus o cualquier daño físico en el equipo, el cliente es responsable al 100% del respaldo e integridad de su información.)

TIEMPOS DE SERVICIO.

- Tiempo de atención vía remota: inmediata
- Tiempo de atención en sitio: 6 horas máximo en el caso de reportes de fallas, contingencias productivas 45 minutos (En zona de cobertura)
- Tiempo de solución: dependiendo la falla

NO INCLUYE

- No incluye mantenimientos correctivos a impresoras y/o fotocopiadoras.
- No incluye remplazo de piezas o partes dañadas.
- No incluye ningún tipo de software.
- No incluye respaldos de información
- No incluye restaurar información almacenada previamente por el cliente.

COSTO POR PAQUETE DE HORAS

- De 1 a 5 horas \$ 1,900.00 M.N. + IVA
- De 6 a 10 horas \$ 3,500.00 M.N. + IVA
- De 11 a 20 horas \$ 6,500.00 M.N. + IVA
- De 21 a 30 horas \$ 9,000.00 M.N. + IVA

- De 31 en adelante \$ 250.00 M.N. + IVA por hora adicional

Las horas podrán repartirse en visitas programadas de manera semanal y/o en servicios urgentes hasta agotarse las horas contratadas.

REPOSICIÓN DE HARDWARE

La reposición de partes dañadas corre por cuenta del Cliente previa cotización, y autorización.

COSTOS ADICIONALES

Partes dañadas y o repuestos.

SERVICIO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN.

Este servicio comprende:

- Respaldos programados de la información previamente identificada é indicada por el cliente
- Restaurar la última versión respaldada de la información perdida o dañada que el cliente solicite.

COSTO POR RESPALDO DE INFORMACIÓN

- El costo se calculara dependiendo de la cantidad de información y periodicidad a respaldar.

CONDICIONES DEL SERVICIO

Al concluir cualquier servicio se proporcionara un reporte el cual deberá incluir la hora de inicio, fin, los hallazgos detectados, la reparaciones y/o configuraciones realizadas por el técnico que realizo la visita, así como la firma de aceptación del cliente del servicio proporcionado.