

ANEXO 1. Outsourcing de Servicios Informáticos; descripción.

NOTAS:

¹ El soporte técnico se proporciona principalmente vía control remoto, utilizando programas de conexión segura. Las líneas telefónicas están disponibles las 24 hrs los 365 días del año. La visita en sitio estará disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs y sábados de 9:00 a 12:00 hrs. y procede cuando el problema no puede ser resuelto remotamente, depende de la agenda de los técnicos de campo, los tiempos requeridos en servicios reportados previamente y los traslados correspondientes. Todo seguimiento será en base a la escalación de reportes y los niveles de fallas.

² Todo formateo y/o servicio correctivo mayor, requiere de la recolección del equipo a reparar, en ningún caso el personal realizara reparaciones de este tipo en sitio. Los tiempos de diagnóstico/reparación varían dependiendo de la dificultad de la falla. No nos hacemos responsables por la pérdida de información de unidades de almacenamiento dañadas. Solo incluye la mano de obra especializada, no incluye partes o refacciones, ni licencias de software. La instalación y configuración de utilerías y programas no incluye licencias ni asesorías en el uso y explotación de estos.

³ La administración de Servidores y NAS no incluye respaldos de información y corresponde al cliente contar con los medios aptos para este proceso.

⁴ El usuario debe contar con el servicio de hosting y/o dominio, así como sus respectivos accesos para la administración de las cuentas. El soporte de navegación web se refiere a la configuración de los navegadores e instalación de utilerías requeridas (java, flash, adobe, etc.) para que las páginas (bancos, SAT, ventanilla única, etc.) trabajen con normalidad.

⁵ Se considera solo la instalación y configuración básica del software personalizado o técnico que apoya a los procesos de la empresa, siguiendo las instrucciones del soporte técnico del programa. Para la solución de errores mayores como puede ser la propia programación, habrá que contactar directamente al proveedor del software para dar seguimiento y solución. No incluye licencias de ningún tipo, ni asesorías en el uso y explotación de estos.

⁶ No incluye instalaciones de cableado estructurado, proyectos de ampliación o reestructuración de la red, ni la mano de obra correspondiente. Para realizar este tipo de trabajos será necesario solicitar una cotización por separado.

⁷ El soporte básico en complementos como Rack y equipos de Red, DVR's, Cámaras de Seguridad, Control de Accesos y Conmutador incluye solo revisiones y diagnósticos en caso de fallas. Para toda ampliación, reparación mayor, mantenimiento o adición de equipos, será necesario solicitar una cotización por separado.

⁸ El mantenimiento fisco solo incluye computadoras de escritorio y se realiza sin costo por cada 3 meses consecutivos de servicio, pagados antes de los 20 días posteriores al envío de la Factura mensual (pronto pago). Es responsabilidad de los usuarios agendar fecha (en Horario Laboral) así como de liberar sus PCs, ya que no se realizan mantenimientos individuales posteriores. No nos hacemos responsables por daños preexistentes o surgidos al momento del mantenimiento debido al uso y desgaste del equipo o periféricos.

⁹ Crédito a 20 días. Por cada sucursal en la que se requiera el servicio, será generada una Factura individual y dependiente del número de equipos en dicho sitio. Tarifas mostradas en pesos mexicanos, sujetas a ajustes anuales y dependientes de la inflación.

Fin de Anexo 1