



## 1. SERVICIO / PROYECTO.

Póliza de Soporte Técnico y Mantenimiento PLUS+.

## 2. OBJETIVO DE LA PÓLIZA.

Mantener en perfecto funcionamiento todas las estaciones de trabajo o servidores dentro del ambiente Windows y/o programas relacionados.

## 3. DETALLES DE LA PÓLIZA PLUS+.

Nuestra propuesta tiene como misión, el brindar un servicio óptimo de soporte técnico de una manera profesional a equipos desktop, portátiles y servidores intel a través de un esquema de visita Programado contando con 30 horas al mes de soporte técnico en sitio (No son acumulables); de manera telefónica así como también vía Internet a través de nuestro portal por medio del Chat o Soporte en Línea, estas dos ultimas de una manera ilimitada y sin restar horas del soporte en sitio, por nuestros ingenieros de campo bajo un programa definido, así como también 12 mantenimientos preventivos y correctivos del hardware y/o software.

**También se incluirá la reposición de componentes del Hardware tales como:**

Teclados, Mouse, Monitor, Cables de Corrientes, Memorias, Discos Duros, Unidades Ópticas, Bocinas, **SIN COSTO \* extra a su mensualidad.**, dentro del periodo contratado asegurando la eficaz atención a los diferentes requerimientos y cumpliendo con los estándares internos del “Cliente”.

\* Aplican Restricciones.

## 4. CLAUSULAS DEL SERVICIO DE SOPORTE

- ✚ Préstamo de Equipos cuando presenten alguna falla y sea necesario llevamos el suyo para la reparación (sujeto a existencias)
- ✚ La reparación del equipo de ser posible se realizará en las mismas oficinas de su empresa. En caso de ser necesario repararlo fuera de sus oficinas se entregara en la siguiente visita programada; el tiempo utilizado en mantenimientos no se restara de sus horas de soporte mensuales.
- ✚ Dado el caso de que un equipo tenga que ser reparado en nuestras oficinas y sea necesario utilizar piezas para su compostura se presentara un reporte detallado de la falla, así como también el presupuesto del costo de hardware y/o software para su reposición o reparación.
- ✚ La restauración o instalación de hardware y/o software para el equipo que así lo requiera será efectuado por nuestros técnicos sin tener ningún costo extra siempre y cuando dicho equipo haya quedado registrado en el contrato e inventario previamente realizado, todo equipo fuera de contrato se cobrara con la tarifa de precios vigente del día de su reparación.
- ✚ Todo equipo que se nos solicite instalar sistemas operativos o programas deberá contar con su respectiva licencia de uso vigente. En caso de no contar con dicha licencia el “Cliente” deberá cubrir el costo del producto para proceder a su instalación. Ya que Personal Computers & Service y/o sus representantes no se hacen responsables por ningún tipo de uso ilegal de Software por parte del “Cliente”.

- ✚ Cuando el equipo llegase a necesitar formato completo e instalarse como nuevo el sistema operativo y demás aplicaciones, nosotros nos comprometemos a respaldar la información contenida en el equipo siempre y cuando sea posible la recuperación de la misma tomando en cuenta que la información contenida es responsabilidad del cliente y NO del proveedor de servicio de soporte.
- ✚ El soporte cuenta con el siguiente horario establecido al cliente de lunes a viernes en horario corrido de 9:00a.m. a 6:30p.m. y los sábados de manera Telefónica de las 9:00am a 1:00pm en los teléfonos siguientes: 8332-9111 y el 2282-7640.
- ✚ El personal de servicio asignado a la cuenta es interno de PC´ Service y no mantiene una relación laboral alguna con el cliente
- ✚ La facturación correspondiente a la presente propuesta se hará de forma mensual y es a pagarse en un lapso no mayor a 10 días después de la fecha de recepción de la factura.
- ✚ Al contratar nuestros servicios contara con descuentos adicionales al precio normal de lista en la adquisición de computadoras, impresoras u otros accesorios.
- ✚ **La cotización de la póliza será enviada una vez realizada una revisión de rutina de sus instalaciones esto con el fin de darle un mejor y más profesional servicio. Esta visita no tendrá ningún costo para el cliente.**

Esperando nos brinde el placer de servirle, atentamente.

PC Service Networks.