

## Propuesta de Renovación de Contrato Anual de Soporte y Actualizaciones

# PERIODICO EXCELSIOR JONATHAN GALICIA

Folio: EXCEL\_SOP21-22, Versión 2.0  
21 de abril de 2021

**Preparada por:**

Richard Van Rompaey  
Oficina: +52 (55) 1164-7544, Ext. 3004  
Móvil: +52 1 (55) 2909 9121  
[rvanrompaey@inconcertcc.com](mailto:rvanrompaey@inconcertcc.com)

InConcert México  
IPCCTECHNOLOGY, S.A. de C.V.

Homero 1425 – 1103, Polanco, México, D.F., C.P. 11540

[www.inconcertcc.com](http://www.inconcertcc.com)

## ■ Contrato de Actualización y Soporte Técnico

### Renovación en Modalidad 7x24

inConcert Technical Support ofrece un completo plan que incluye productos y servicios que permite mantener su inversión en tecnología de Call Center actualizada y en óptimas condiciones operativas.

Mediante una metodología de soporte de tres niveles, inConcert le asegura la mejor atención con expertos que ofrecen diagnóstico y resolución de problemas técnicos, información adecuada sobre los productos que tenga instalados, documentación y guías técnicas.

inConcert ofrece distintas modalidades de soporte que se adecuen a sus necesidades, ya sea planes estándar de atención en días y horarios de oficina, atención remota e ingeniería en sitio.

Al contratar el plan de “Soporte Técnico y Actualización de Software”, una vez que su solución ha sido instalada y probada operativamente, accede a los siguientes productos y servicios:

- Atención a consultas técnicas sobre los sistemas instalados.
- Soporte para re-instalación y/o cambios en la infraestructura (cambio de servidores, reubicación de equipamiento, red LAN).
- Acceso a actualizaciones de software, PTFs “patches” y “hot fixes” relacionados con el software instalado en la Solución inConcert, que son liberados en forma periódica.
- Aplicación de actualizaciones de producto
- Atención, diagnóstico y resolución para incidentes de soporte técnico en forma remota
- Mantenimiento anual preventivo de los servidores inConcert en forma remota (incluye backups de datos críticos de la instalación)

El contrato de Soporte Técnico y Actualización de Software no incluye horas de Servicios Profesionales para la creación o modificación de aplicativos de IVR, formularios de gestión, integración de sistemas, implementación o modificación de campañas, consultoría, etc.

## Propuesta Económica

### Contrato de Soporte Licencias inConcert.

Concepto	Vigencia	Costo Unitario	Subtotal USD
Contrato de Soporte Técnico 7x24 y Mantenimiento inConcert, para : <ul style="list-style-type: none"> <li>42 Licencias de Agente</li> <li>11 Licencias de Supervisor</li> <li>1 Licencia de Administrador</li> </ul>	1 año 18 de mayo de 2021 Al 18 de mayo de 2022	127.50	6,885.00
Total			6,885.00

### Condiciones Comerciales

- Girar Orden de compra a nombre de IPCCTECHNOLOGY, S.A. de C.V. con domicilio en: AV. BONAMPAK, MANZANA 1 LOTE 4 Y 5, LOCAL SA 2, INTERIOR C-9 SUPERMANZANA 8, CANCÚN, QUINTANA ROO C.P. 77504.
- Precios expresados es Dólares Estadounidenses, **sin** incluir impuestos locales.
- Forma de Pago: Contado.

[www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)