

Nueva York a 12 de diciembre del 2020.

**Miguel Mendoza**  
**Grupo Imagen**  
Av. Universidad 2014  
Ciudad de México



Estimado Ing. Mendoza,

Por medio de la presente nos permitimos hacerle llegar esta propuesta correspondiente a la Renovación del Plan de Soporte Anual de los sistemas Dalet instalados y operando en Imagen.

Este concepto considera la renovación del contrato de soporte para el periodo de 1 de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021. La modalidad de soporte que se detalla, es la correspondiente al **Plan Básico** que considera:

Asistencia Técnica sobre el sistema Dalet y las licencias contratadas por Imagen por medio del portal iCare <https://america.dalet.com/iCare.nsf>

- Horario de atención Días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.
- Además del soporte vía telefónica, ofrecemos soporte vía chat y soporte remoto vía TeamViewer (éste deberá estar licenciado por el cliente) en horarios y días hábiles.
- Acceso a las actualizaciones de los Sistemas licenciados que estarían disponibles en el periodo de vigencia del contrato, como parches, service pack's y controladores de las tarjetas de audio de la plataforma instalada.
- La renovación del plan de soporte permite al cliente no solo contar con la asistencia técnica en las horas y días establecidos en el Plan seleccionado, sino además tener acceso a la actualización (Upgrades) de Software Dalet a un costo preferencial:

Para poder proporcionar el soporte requerimos de:

- Contar con un acceso de red remoto habilitando una conexión directa al servidor del cliente para se pueda garantizar, cuando sea necesario un mantenimiento remoto.
- Asignar a una persona como responsable, quien debe de haber recibido un curso de "Administrador del Sistema".
- Describir lo más preciso posible, la incidencia encontrada y las circunstancias bajo las que se presenta registrando todos los detalles necesarios al abrir un ticket en el portal iCare.
- Implementar por medio del "Administrador del Sistema" la instalación de las actualizaciones que se entreguen en el transcurso de 3 meses a partir de que Dalet las ponga a su disposición.

**Cuadro de costos y Licencias cubiertas por el contrato:**

<b>Renovación de Soporte Dalet para Comercializadora de Servicios Imagen Periodo de 1° de Enero de 2021 al 31 de Diciembre de 2021</b>	
Soporte Dalet Plus HD Mexico DF	29,391
Soporte Dalet 5.1e Plazas No incluido.	-
<b>Total USD</b>	<b>29,391</b>

Los precios están indicados en Dólares Americanos.

En cuanto recibamos su orden de compra procederemos a enviarles nuestra factura con las indicaciones para su pago.

Agradeciendo de antemano sus atenciones, quedamos como siempre a sus órdenes para cualquier información adicional.

**C o r d i a l m e n t e**

Mario Mekler  
Business Development Manager  
✉: [mmekler@dalet.com](mailto:mmekler@dalet.com)