

Cobertura

ASISTENCIA TELEFONICA

En caso de que el Beneficiario lo requiera, los técnicos especialistas de DOT Redes brindarán los 365 días del año orientación técnica telefónica sobre el uso básico para PC/MAC, Tablets, dispositivos móviles, etc... de los siguientes servicios de “Primer Nivel”:

- a. Asesoría en la Configuración de Periféricos: El Coordinador responderá sus consultas y guiará al Beneficiario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- b. Asesoría en la instalación de Anti-Spyware; El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para la configuración en su equipo de anti-spyware.
- c. Asesoría en la instalación de Antivirus: El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para la configuración en su equipo de un antivirus.
- d. Asesoría para el Filtrado de Contenidos.
- e. Consulta sobre Software o Hardware; El coordinador brindará al Beneficiario la información que solicite acerca de Software o Hardware que el Beneficiario posea o desee adquirir. Si el Beneficiario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de Software o Hardware sobre la que se hace la que se solicita la información. ok
- f. Asesoría en el Registro de Dominios: El Coordinador asesorará al Beneficiario en el registro de dominios en Internet.
- g. Solicitud de Cotizaciones para el Envío de un Técnico a Domicilio (Este servicio no será tomado en cuenta como evento para términos del límite anual).

Las dudas se podrán contestar vía telefónica y correo electrónico. La duración y el horario de atención vía telefónica dependerán de la complejidad de la asistencia requerida.

Si la llamada excede de los 25 minutos y/o no se encuentra dentro de los servicios de “Primer Nivel” definidos previamente, el Beneficiario podrá elegir entre recibir asistencia remota gratuita o recibir un técnico a domicilio.

La asistencia telefónica será brindada por un coordinador de la Cabina de Atención Telefónica y será grabada por DOT Redes para garantizar la seguridad del Beneficiario y tener monitoreadas todas las acciones realizadas durante la asistencia. Si la atención telefónica es brindada por un proveedor, en los casos anteriormente mencionado, será responsabilidad de éste realizar la grabación del servicio. Servicio sin límite de eventos.

Adicionalmente, el usuario tendrá derecho a acceder al Chat de Asistencia en la página web la cual le permitirá tener contacto con un asesor en tiempo real para solicitar cualquier asistencia técnica o duda de los servicios mencionados sin límite de eventos las 24 horas, los 365 días del año.

ASISTENCIA REMOTA

Para ejecutar la atención remota, el Beneficiario deberá acceder a www.dotredes.com/izzi y/o permitir la instalación de un software de conectividad o acceso en su computadora (proporcionado por un proveedor de DOT Redes). La forma de acceso remoto podrá variar de acuerdo a las características de nuestros proveedores. La instalación de dicho software está sujeta a que la computadora del Beneficiario sea compatible con el mismo.

La asistencia remota será grabada por el proveedor del servicio para garantizar la seguridad del Beneficiario y tener monitoreadas todas las acciones realizadas durante la asistencia.

A través de la atención remota NO se pueden realizar las siguientes tareas:

I. Formateo de la computadora.

II. Modificación del BIOS.

La asistencia remota NO podrá prestarse si no existe alguna de las siguientes condiciones:

I. Que se cuente con banda ancha instalada, configurada y funcionando.

II. Que se tengan los puertos configurados tanto para hardware como software, para que se pueda establecer la conexión remota cuando se tenga algún firewall instalado.

III. Que exista restricción de algún software o hardware que impida el acceso a los equipos por configuraciones avanzadas de seguridad.

IV. Que el Beneficiario no pueda acceder al sitio Web indicado por el proveedor y/o no permita la instalación de un software de conectividad.

Los servicios telefónicos y remotos son sin límite de eventos.

ASISTENCIA EN SITIO

En caso de que el Beneficiario así lo requiera, DOT Redes programará una cita con un técnico especializado para asistirlo en su domicilio quien hará un diagnóstico y presentará un presupuesto con costo preferencial.

La atención podrá incluir la ejecución de uno o más de los conceptos señalados a continuación:

a. Limpieza del equipo de cómputo y/o periféricos.

b. Soporte técnico a equipos MAC **está** incluido

c. Sustitución de partes dañadas del equipo de cómputo y/o periféricos.

d. DOT Redes brindará el servicio pero el costo del material empleado correrá a cargo del Beneficiario así como el costo de cualquier otro tipo de consumible.

- e. Instalación y actualización de software **con licencia (original) y/o versiones gratuitas.**
- f. Instalación y/o configuración de hardware (Lectores y quemadores de CD, DVD, impresoras, scanner, memorias, tarjeta de video, sonido y tarjeta de red).
- g. **La instalación y/o configuración es posible solo si, el Beneficiario tiene los drivers o cd de Instalación para las versiones de sistemas operativos.**
- h. En la instalación de software y hardware es necesario que sea compatible con el equipo o el mismo tenga los requerimientos necesarios.

Para la instalación del software, las licencias del software son responsabilidad del cliente. Los técnicos no podrán portar ni proveer de ningún tipo de software, en caso de requerir algún archivo o aplicación el cliente deberá suministrarlos, de lo contrario, no se podrá hacer la reparación.

- i. Limpieza de archivos temporales y una optimización de la configuración del sistema.
- j. Instalación o re-instalación de sistemas operativos.
- k. Cursos a domicilio con personal certificado (con costo preferencial para el Beneficiario).

Son cursos de inducción básicos sobre el uso de los equipos pc, Tablet, celulares, navegación en internet uso de Microsoft office básico, en ningún caso serán cursos de certificación ni en el uso de herramientas especializadas (CAD, Bases de datos, lenguajes de programación, software de edición de video o imágenes, corel draw Photoshop etc.)

- l. Formateo de disco duro.

m. Respaldo de información a petición de nuestro Beneficiario (Este servicio será realizado con costo para el Beneficiario quien deberá disponer de un dispositivo de almacenamiento secundario con capacidad para llevar a cabo el respaldo para la prestación de este servicio).

El usuario deberá validar en todo momento que la información respaldada sea la que el requiere en ningún momento dot redes será responsable de perdida o daño de informacion

- n. Asesoría en la gestión de garantías de equipo.

Nota importante: para hacer valida una garantía, el equipo debe de contar con una instalación eléctrica correcta y que el equipo no haya sido manipulado por personal ajeno al que brindó el servicio. El equipo de cómputo y/o periférico afectado debe de contar con la factura original y/o ticket de compra.

Una vez efectuada la atención respectiva por parte del personal técnico de DOT Redes, el Beneficiario deberá verificar el adecuado funcionamiento de la computadora y/o la conexión de Internet, procediendo a firmar un documento en que da su conformidad por el servicio recibido.

DOT Redes supervisará el trabajo realizado por el técnico el cual cuenta con una garantía de 90 días naturales en hardware las garantías de software se evaluarán en cada caso ya que **las infecciones por virus están directamente ligadas a los hábitos de navegación y uso de memorias externas del usuario por lo que en el caso de infección por virus no habrá garantía a menos que haya existido una omisión por parte de**

nosotros. El tiempo de respuesta dependerá de cada proveedor y sobre todo el tipo de falla y/o de refacciones que solicite el cliente. El costo del servicio será a cargo del Beneficiario, pero DOT Redes le brindará costos preferenciales.

SERVICIOS CON COSTO PREFERENCIAL

Los siguientes servicios se brindarán con costo preferencial para el usuario Previa Autorización de DOT Redes:

- Instalación de equipos de video. Costo adicional
- Instalación de equipos de audio residencial costo adicional.
- Instalación de equipos reproductores de video.

Los servicios mencionados incluyen:

- Conexión de cables de audio y video.
- Calibración de video y conexión inalámbrica a internet.
- Montaje en pared o techo de televisores. Costo adicional
- Montaje de bocinas o de equipo principal. Costo adicional

EXCLUSIONES

Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.

- Soporte a computadoras de sistema Operativo Linux o de Sistemas Operativos Windows de versiones inferiores a Windows 2000 o de servidor WINDOWS SERVER en cualquier version.
- Soporte a computadoras en períodos de garantía, que requieran abrirse para recibir el Servicio.
- Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch.
- **Soporte a la instalación de programas crackeados.**
- Instalación y/o configuración de periféricos no mencionados.
 - Soporte a routers/módems/firewalls.
 - Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro. En algunos casos con costo adicional.

- Formateo de Disco Duro con recuperación de la información.
- Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a Internet.
- Administración de servidores ni proxys.
- Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
- Soporte a equipo con software sin licencia. Las licencias del software son responsabilidad del cliente.
- Solamente se dará soporte a UN EQUIPO por evento ya sea conexión remota o visita en sitio.
- Soporte a equipo clon o equipos armados o ensamblados.

(Aquellos que el comprador puede adaptar a sus necesidades y preferencias particulares eligiendo cada uno de los componentes por separado, desde el color y forma del chasis hasta el modelo, marca y forma de la tarjeta de red).

ALCANCES DE LA RESPONSABILIDAD DE DOT REDES

El Beneficiario declara conocer que DOT Redes no asume responsabilidad alguna en el caso de que se genere pérdida en la información almacenada en su computadora por:

- (i) Fallas físicas en el hardware.
- (ii) Fallas por daños causados por el Beneficiario.
- (iii) Ejecución de operaciones de mantenimiento que requieran del formateo del disco duro de la computadora.
- (iv) Conflictos de software o de hardware.
- (v) Daños causados por virus informáticos.
- (vi) Daños que se generen como consecuencia de una falla o desperfecto pre-existente a la ejecución de operaciones por parte de DOT Redes.
- (vii) Ejecución de operaciones de mantenimiento en las que DOT Redes haya actuado con la diligencia ordinaria requerida.
- (viii) En caso de que se vulneren derechos de propiedad o propiedad intelectual con la utilización de software o programas informáticos proporcionados por el Beneficiario, que no cuenten con las autorizaciones o licencias correspondientes.

En tales supuestos el Beneficiario asumirá de manera exclusiva e irrestricta, la responsabilidad y consecuencias que por tal utilización pudieran generarse.