

03 de Marzo de 2016

Exacolor Laboratories, S.A. de C.V.

Estimada Sonia Rodriguez

Siempre será un placer tener la oportunidad de servirles con nuestras soluciones. Dentro de este documento encontrara la propuesta de póliza de servicio bronce de soporte técnico, mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y periféricos.

En GRUPO ASERCOM creemos firmemente en las relaciones a largo plazo y en el compromiso de apoyo oportuno con todos nuestros clientes, por esta razón les solicito que de haber una cuestión dentro del contenido de esta propuesta que les interese revisar con más detalle se pongan en contacto conmigo a fin de llevar a cabo una revisión.

Sin más por el momento y esperando cumplir con las expectativas del proyecto, quedo a sus órdenes.

Eric Basulto
Gerente de Soporte Técnico
Grupo Asercom, S. A. de C. V.

SOLUCIONES ILIMITADAS EN TECNOLOGÍA

www.grupoasercom.com

Corporativo Monterrey: Joaquín García #217 Col. Burócratas del Estado | Monterrey, N.L. | 64380 | (81) 1442 4000
Sucursal México: Río Lerma #26 Col. Cuauhtémoc | Deleg. Cuauhtémoc México, D.F. | 06500 | (55) 5703-0141
Sucursal Guadalajara: Av.Circunvalación Agustín Yañez #2350 Int 4-A Col. Arcos Sur | Guadalajara, Jal. | 44150 | (33) 3630-5030

ÍNDICE

OBJETIVO:	4
ALCANCE:	5
Descripción Ejecutiva:	5
No Incluye:	6
PROPUESTA ECONOMICA:	7
Costo Mensual	¡Error! Marcador no definido.
Nota:	7
Forma de Pago	7
Vigencia, duración de la póliza y Acuerdo de Transferencia	7
Firma de aceptación:	7
ANEXO 1	8
ANEXO 2	11

Póliza Bronce de Servicio de Soporte a Equipo de Cómputo

SOLUCIONES ILIMITADAS EN TECNOLOGÍA

www.grupoasercom.com

Corporativo Monterrey: Joaquín García #217 Col. Burócratas del Estado | Monterrey, N.L. | 64380 | (81) 1442 4000
Sucursal México: Río Lerma #26 Col. Cuauhtémoc | Deleg. Cuauhtémoc México, D.F. | 06500 | (55) 5703-0141
Sucursal Guadalajara: Av.Circunvalación Agustín Yañez #2350 Int 4-A Col. Arcos Sur | Guadalajara, Jal. | 44150 | (33) 3630-5030

OBJETIVO:

- ♦ ASERCOM, proveerá servicios de soporte a equipo de cómputo y periféricos de acuerdo a los puntos acordados en el alcance de este documento con el fin que la empresa mantenga sus equipos funcionando en todo momento y evitar al máximo las fallas y retrasos en los procesos operativos así como, de acuerdo a sus necesidades, se hará una evaluación profesional para determinar los recursos de hardware y software que más convengan para desarrollar por el mejor camino la infraestructura de sistemas de la Institución.

ALCANCE:

Descripción Ejecutiva:

- ◆ Esta póliza tiene como finalidad soportar de la mejor manera posible la infraestructura de TI mediante los servicios profesionales de soporte técnico a equipo de cómputo.
- ◆ Contamos con mesa de ayuda y administración de servicios mediante la plataforma de **CRS** (Control de reportes de servicio) en donde se puede levantar y consultar el estatus de los reportes.
- ◆ La atención que se ofrece, se puede dar en cualquiera de las siguientes formas: vía telefónica con acceso remoto o en sitio, en horario de oficina de 8:30 am a 6:30 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00am a 1:30pm. Tiempo del centro de México.
- ◆ Esta póliza estará limitada a un paquete de **20 Ticket's** de servicio con una vigencia de 12 meses a partir del pago de los mismos.
 - ◆ El cliente podrá negociar el incremento o disminución de Ticket's de servicio en la renovación. Si el cliente llegara a agotar sus Ticket's podrá solicitar otro paquete con las mismas condiciones de la póliza vigente.
 - ◆ La póliza terminará cuando los Ticket's de servicio sean consumidos antes de la fecha o cuando hayan transcurrido los 12 meses.
 - ◆ Un Ticket cubre un evento de soporte para resolver un problema único.
- ◆ Cobertura en Monterrey.

Implica:

- ◆ Servicio de Soporte Técnico a equipo de cómputo.
- ◆ Calendario anual de mantenimientos preventivos: (*Sin Refacciones*).
 - ◆ Mantenimiento Preventivo a PC's, laptops e impresoras.
- ◆ Soporte a equipo de cómputo y asesoría a usuarios vía telefónica con acceso remoto o en sitio.
 - ◆ Tiempo de respuesta máximo para atención de reportes será de 6 (seis) horas, de acuerdo al manejo de prioridades.
 - ◆ Instalación y actualización de software propietario de la empresa, incluyendo antivirus licenciado por el cliente.

- ◆ Respaldo de información sólo si el cliente lo solicita y los datos están accesibles.
 - ◆ Reinstalación del sistema operativo para volver a valores de fábrica, el equipo de cómputo.
 - ◆ Diagnóstico y reparación de impresoras.
 - ◆ Inventario de equipo de cómputo.
 - ◆ Reporte mensual del consumo de tickets.
-
- ◆ Soporte a red de datos
 - ◆ Revisión y configuración básica de red inalámbrica existente en oficinas del cliente.
 - ◆ Configuración básica de políticas de seguridad para su red inalámbrica.
 - ◆ Apoyo para la gestión de incidentes con el proveedor del servicio de internet

No Incluye:

- ◆ Consumibles y refacciones.
- ◆ Licenciamiento de software, este será proporcionado por el cliente.
- ◆ Configuración de aplicaciones como Contpaq, SAI, SAE, etc.
- ◆ Dispositivos móviles (*tabletas y teléfonos inteligentes, etc.*).
- ◆ Recuperación de información de discos duros con daño severo que no permita ver la información y requiera ser enviado a laboratorio especializado.
- ◆ Servicios y materiales de telecom, networking y desarrollo.

Se presentara propuesta económica con el diagnostico que justifique la inversión en caso de ser considerado por el ingeniero de servicio y/o solicitado por el cliente

Nota: Este listado puede ser modificado según las necesidades del cliente. Grupo Asercom se reserva el derecho de agregar o remover servicios y/o productos

PROPUESTA ECONOMICA:

Inversión (Paquete de
20 Ticket's)

♦ Servicio de Soporte Técnico a Equipo de Computo **\$ 19,750.00**

Nota:

♦ Los precios están expresados en moneda nacional y No Incluyen I.V.A.

Forma de Pago

♦ De contado.

**Vigencia, duración de la
póliza y Acuerdo de
Transferencia**

♦ Esta propuesta tiene una vigencia de 15 días y la **duración de la Póliza será por Un Año** a partir de la fecha de autorización de la misma.

Firma de aceptación:

Exacolor Laboratories, S.A. de C.V.
Sonia Rodriguez

SOLUCIONES ILIMITADAS EN TECNOLOGÍA

www.grupoasercom.com

Corporativo Monterrey: Joaquín García #217 Col. Burócratas del Estado | Monterrey, N.L. | 64380 | (81) 1442 4000
Sucursal México: Río Lerma #26 Col. Cuauhtémoc | Deleg. Cuauhtémoc México, D.F. | 06500 | (55) 5703-0141
Sucursal Guadalajara: Av. Circunvalación Agustín Yañez #2350 Int 4-A Col. Arcos Sur | Guadalajara, Jal. | 44150 | (33) 3630-5030

ANEXO 1

DETALLE

Computadoras:

MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS.

Se realiza en forma ANUAL y consiste en limpieza interna y externa, diagnóstico y prueba de todos los componentes de cada computadora (teclado, Mouse, monitor, CPU) e impresoras, lubricación y alineación de ser necesarias.

Componentes químicos utilizados para limpieza y/o lubricación del equipo: Alcohol Isopropílico, agente detergente no corrosivo, WD-40, limpiador de circuitos electrónicos, aplicación de aire comprimido en lata o sopladora VAC.

- ◆ **LAPTOP.** Se limpia la pantalla con solución especial antiestática, se limpia la carcasa del equipo con agente detergente no corrosivo, las terminales de las baterías, y con brochas especiales, las teclas y los puertos no ocupados. La superficie de las teclas se limpian con franela con limpiador suave para evitar el borrado de las letras del teclado.
- ◆ **CPU's.** Para una mejor limpieza del equipo, se abre el gabinete. Se procede luego a la limpieza con aire comprimido para eliminar el polvo suelto. Posteriormente se aplica tanto a las tarjetas como a las ranuras de las mismas, limpiador de circuitos electrónicos de evaporación acelerada. Se limpia con aire comprimido o sopladora VAC la fuente de poder. Se colocan de nuevo los componentes y se verifica que estos funcionen correctamente.
- ◆ **Monitores.** Los monitores se limpian externamente únicamente con compuesto especial que contiene alcohol isopropílico y agente detergente no corrosivo. El riesgo de que un monitor deje de funcionar por falta de limpieza interna es menor que el riesgo que se corre de dañar algún componente al abrirlo. Cables y conectores son revisados y limpiados.
- ◆ **Teclado.** Se limpia primero con aire comprimido y luego con agente limpiador especial. En este caso, el riesgo de desmontar las teclas y de dañar alguno de los componentes mecánicos en el proceso también es mayor que el riesgo de que el teclado deje de funcionar correctamente por polvo acumulado. En casos especiales en los que se note que las teclas estén pegadas por derramamiento de líquidos o alguna otra eventualidad, se procederá a limpiar el teclado desmontando la totalidad de las teclas. O a petición del usuario. (cabe mencionar que no se puede garantizar el correcto funcionamiento de los teclados de ser desmontados en su totalidad) Cables y conectores son revisados y limpiados.
- ◆ **Mouse.** Se procede a quitar la cubierta superior del mismo, y se limpian los rodillos y los engranes, la esfera de movimiento y el habitáculo receptor de la esfera. En el caso de los Mouse ópticos se procede a la limpieza de la superficie inferior y las almohadillas de deslizamiento únicamente. Cables y conectores son revisados y limpiados.

Impresoras:

- ◆ Se procederá a realizar la limpieza interna y externa del equipo, se le hace una revisión al fusor, gomas y transferencia, en caso de ser Laser a Color, el módulo de transferencia. Se realiza limpieza en ruta de papel, calibración, lubricación y ajuste. Al terminar se realizará una revisión del funcionamiento para comprobar que el equipo opere correctamente.

Sistemas:

- ◆ Se realiza un escaneo del disco duro en busca de archivos temporales, sectores defectuosos del HDD, conflictos entre controladores, actualización de los mismos. Se actualizan los antivirus (con licencia) se actualizan Internet Explorer y Windows (con licencia) Análisis de archivos de sistema.

Reparaciones:

- ◆ En el caso de que alguno de los equipos sufra de algún desperfecto, si este no es cubierto por la garantía del mismo, nosotros nos encargaremos de repararlo sin costo alguno por concepto de mano de obra. En caso de encontrarse el equipo dentro del período de garantía del fabricante o proveedor, con gusto nos encargaremos de canalizarlo y darle seguimiento. Las refacciones tendrán un **costo adicional**.

Duración de la Póliza:

- ◆ La duración de esta Póliza es de 1 año o al consumir el total de los ticket's del paquete antes de la fecha de vencimiento y se renueva automáticamente. Cualquier cambio en la tarifa se le hará saber al cliente y éste decidirá si continúa con el servicio; así mismo se podrá cancelar el servicio por cualquiera de las dos partes previo aviso por escrito y con un mes de anticipación

Asesorías Vía Telefónica (Help Desk):

- ◆ Este servicio estará disponible en el siguiente horario: de las 8:30 a las 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 13:30 Hrs. los sábados y estará condicionado a la disponibilidad de nuestro personal en esos momentos. Los teléfonos en los cuales se dará el servicio son: 1442-4011 y 1442-4013. Todos los servicios que se presentan en este escrito serán prestados dentro de este horario.

SOLUCIONES ILIMITADAS EN TECNOLOGÍA

www.grupoasercom.com

Corporativo Monterrey: Joaquín García #217 Col. Burócratas del Estado | Monterrey, N.L. | 64380 | (81) 1442 4000
Sucursal México: Río Lerma #26 Col. Cuauhtémoc | Deleg. Cuauhtémoc México, D.F. | 06500 | (55) 5703-0141
Sucursal Guadalajara: Av.Circunvalación Agustín Yañez #2350 Int 4-A Col. Arcos Sur | Guadalajara, Jal. | 44150 | (33) 3630-5030

Restauración de Información:

- ◆ Si su disco duro resultara en daño parcial o total adicionalmente a la reparación o reemplazo, con gusto nos encargaremos de reinstalar los programas, paquetes y respaldos que nos indiquen y que tengan o tengamos disponibles.

Cada cliente tiene diferentes necesidades:

- ◆ Debido a esto podrá ser incluido cualquier inciso a solicitud de Ustedes, reservándonos el derecho de modificar las tarifas con respecto a la ya cotizada. Ejemplos de esto: Póliza a nivel nacional, personal de administración de base de datos, desarrollo y mantenimiento de software, etc.

Servicio ON SITE

- ◆ Este servicio es un gran apoyo para su empresa en donde ASERCOM asigna a un técnico capacitado y exclusivo para usted, el cual estará físicamente en sus instalaciones en el horario de normal de su empresa, esto significa que tendrán el servicio dentro de sus instalaciones con el respaldo de todo el equipo de ASERCOM, **este servicio se cotiza por separado, no se incluye en la póliza.**

ANEXO 2

Inventario de equipos incluidos en esta póliza de servicio a equipo de cómputo

Monterrey	
27	Equipo Mac (Macbook, IMac, Mac Mini)
6	Equipo de cómputo (Laptop, Desktop)
4	Impresoras
1	Red