

22 de julio de 2015

**UNIVERSAL MUSIC MEXICO, S.A. DE C.V.**

Estimada Javier Flores:

Siempre será un placer tener la oportunidad de servirles con nuestras soluciones. Dentro de este documento encontrará la propuesta de Póliza de Servicio de soporte técnico, mantenimiento y reparación a 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 le solicito que de haber alguna cuestión dentro del contenido de esta propuesta que le interese ver con más detalle se ponga 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 respetables órdenes.

Atentamente,

---

Ing. Eric Basulto Olivo  
Grupo Asercom, S.A. de C.V.

# Propuesta Póliza de Servicio de Soporte a equipo de cómputo

**Grupo Asercom S.A. de C.V.**

**Corporativo Monterrey**

12 de Diciembre No. 429 Col. El Roble  
San Nicolás de los Garza, N.L. C.P.66450  
Conm. (81) 1442-4000

[www.grupoasercom.mx](http://www.grupoasercom.mx)

**Sucursal Guadalajara**

Av. Circunvalación Agustín Yáñez No.2360  
Int. 4-A Col. Arcos Sur Guadalajara, Jal. C.P.44150  
Tels: (33) 3630-5030 y 3630-5033

**Sucursal México, D.F.**

Río Lerma No.26 Col. Cuauhtémoc  
Deleg. Cuauhtémoc México, D.F. C.P.06500  
Tels: (55) 5703-0028 y 5703-0141

## Contenido

<b>1. OBJETIVO:</b>	1
<b>2. ALCANCE:</b>	2
DESCRIPCIÓN EJECUTIVA:	2
EXCLUYE:	3
<b>3. PROPUESTA ECONOMICA:</b>	4
COSTO MENSUAL DE LA PÓLIZA DE SERVICIO.	4
NOTA:	4
FORMA DE PAGO	4
VIGENCIA, DURACIÓN DE LA PÓLIZA	4
FIRMA DE ACEPTACIÓN:	4
<b>4. ANEXO 1</b>	5
DETALLE	5
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS	5
COMPUTADORAS:	5
SISTEMAS:	6
REPARACIONES:	6
URGENCIAS:	6
DURACIÓN DE LA PÓLIZA:	6
ASESORÍAS VÍA TELEFÓNICA (HELP DESK):	7
RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN:	7
CADA CLIENTE TIENE DIFERENTES NECESIDADES:	7
SERVICIO ON SITE (OPCIONAL)	7
<b>5. ANEXO 2</b>	8
INVENTARIO DE EQUIPOS	8

**OBJETIVO:**

- ♦ GRUPO 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 de que la empresa mantenga sus equipos funcionando en todo momento y evitar al máximo las fallas y retrasos en los procesos operativos.
- ♦ También, 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 6:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00am a 1:30pm. Tiempo del centro de México.*
- ♦ Esta póliza considera 20 Ticket's de servicio mensuales no acumulables.

### Implica:

- ♦ Servicio de soporte técnico a equipo de cómputo.
- ♦ Calendario Semestral de mantenimientos preventivos: (*Sin Refacciones*).
  - ♦ Mantenimiento preventivo a PC's, laptop's e impresoras.
- ♦ Soporte a equipo de cómputo y asesoría a usuarios vía telefónica con acceso remoto o en sitio.
  - ♦ Diagnóstico y reparación de equipo de cómputo.
  - ♦ Tiempo de respuesta máximo para atención de reportes será de 4 (*cuatro*) horas, de acuerdo al manejo de prioridades.
  - ♦ Préstamo de equipo (PC's) que se limitará al tiempo de reparación y/o reposición del equipo dañado. El equipo se prestará siempre y cuando presente una falla que lleve más de 72 horas su reparación (*si el cliente no indica que se repare o cambie el equipo en un tiempo mayor a 30 días naturales, se considerará una renta mensual*).
  - ♦ Reubicación de equipo de cómputo dentro del mismo edificio.
  - ♦ Implantación de políticas corporativas en equipo de cómputo. (*Si existieran*).
  - ♦ Instalación y actualización de software propietario del cliente.

- ◆ Respaldo de información sólo si el cliente lo solicita y los datos están accesibles.
  - ◆ Reinstalación de sistema operativo para volver a valores de fábrica el equipo de cómputo.
  - ◆ Diagnóstico y reparación de impresoras.
  - ◆ Apoyo para la gestión de trámite de garantías.
  - ◆ Actualización recurrente de inventario de equipo de cómputo.
- 
- ◆ Respaldo de Información
    - ◆ Programación de respaldos para servidores y equipos de usuarios definidos con anticipación por el cliente y con su propia infraestructura.
    - ◆ Validación de respaldos.
  - ◆ 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 dañados.
- ◆ Servicios y materiales de Telecom, Networking y Desarrollo.

*Se presentará propuesta económica con el diagnóstico 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.**

## 1. PROPUESTA ECÓNOMICA:

### Costo Mensual

- ♦ **Póliza de Soporte Técnico a Equipo de Cómputo** **\$ 19, 000.00**  
(Diecinueve mil pesos 00/100 M.N.)
  - ♦ Costo por servicio adicional \$ 600.00 + IVA

### **Nota:**

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

### **Forma de Pago**

- ♦ Se facturará en los primeros cinco días de cada mes para liquidarse a 15 días.

### **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:**

\_\_\_\_\_  
**UNIVERSAL MUSIC MEXICO, S.A. DE C.V.**  
Javier Flores.

## ANEXO 1

### DETALLE

#### Computadoras:

## MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS.

Se realiza en forma Semestral y consiste en limpieza interna y externa, diagnóstico y prueba de todos los componentes de cada computadora (*teclado, Mouse, monitor, CPU*) e impresora, 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 de manera externa 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.



### Sistemas:

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

### Urgencias:

- ◆ La atención de urgencias no será mayor de 2 (*dos*) horas dentro del horario de trabajo (*de las 8:30 a las 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 13:30 Hrs. los sábados*) y para la atención de problemas que no tengan carácter de urgente el servicio no será mayor de 48 horas dentro del mismo horario, a menos que sea especificado algún otro tiempo de solución por nosotros.

### Duración de la Póliza:

- ◆ La duración de ésta Póliza es de un año 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.

### **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: 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 GRUPO ASERCOM asigna a un técnico capacitado y exclusivo para usted, el cual estará físicamente en sus instalaciones en el horario normal de su empresa, esto significa que tendrán el servicio dentro de sus instalaciones con el respaldo de todo el equipo de GRUPO ASERCOM.

## 2. ANEXO 2

**Inventario de equipos incluidos en esta Póliza de servicio de Soporte Técnico a equipo de cómputo**

Monterrey, Nuevo León	
18	Laptop
25	Desktop
5	Impresora Deskjet
2	Impresora Laserjet