



## POLIZA DE SERVICIO

Thinstuff México y Latinoamérica sólo vende el licenciamiento con los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento de la solución por el periodo de un año, en cuyo caso si se desea extender esta póliza en los subsiguientes años, se deberá cubrir el pago mantenimiento del licenciamiento que consta del pago del 25% del valor de éste a partir del vencimiento del primer año.

### Soporte Técnico y Mantenimiento

El licenciamiento tiene la cobertura de Soporte Técnico y Mantenimiento por un año desde la compra de la solución, este consiste en lo siguiente:

#### -Mantenimiento y actualización de la solución.

El licenciamiento se encuentra respaldado por el periodo de un año para recibir si la hubiera, la actualización del sistema ante cambios en los Sistemas Operativos y parches de Windows.

#### - Soporte Técnico

Se brinda el soporte técnico de la solución vía telefónica, correo, chat y o sesión On line (hasta dos eventos) y se entenderá este concepto como brindar asistencia técnica en horario de lunes a viernes en días hábiles bancarios con horario de 9:00 a 17:30 hrs, tiempo del centro de México para corregir problemas asociados únicamente con la funcionalidad de la solución y/o presente errores en su desempeño, en el entendido que no nos responsabilizaremos por otras funcionalidades de hardware y software de terceros.

Si usted adquiere de Thinstuff el concepto de implementación, este consiste sólo en lo siguiente:

- Instalación vía On Line del programa.
- Verificación de Acceso de Usuarios.

Este servicio no incluye los siguientes servicios, a menos que los contrate:

- Creación y configuración de usuarios.
- Configuración de aplicaciones.
- Configuración de impresoras.
- Servicio de acceso remoto al servidor (fuera de la red).



**IMPORTANTE:**

- Después de haber sido instalada la licencia de Thinstuff en el equipo y/o servidor, éste no debe tener cambios de hardware como cambio de disco duro, aumento de memoria RAM, agregar tarjetas de RED, etc. ya que esto invalidará el licenciamiento debido a que será diferente el hardware key del equipo original. Si sucede lo anterior, se deberá reactivar la licencia y esta tiene un costo de USD \$35.00 más IVA entregándose de un día hábil a otro. Sólo se admitirá has dos reactivaciones por lo que en sucesivo se deberá adquirir el licenciamiento nuevo.
- Si se desea cambiar la licencia a otro servidor y/o reactivar ésta ante cambios en los componentes del mismo, se deberá tener cubierto el mantenimiento anual que representa el 25% del valor del licenciamiento y adicional, realizar el costo de los \$ 35.00 más IVA por reactivación.
- No se dará mantenimiento ni soporte técnico a licenciamientos que fueron adquiridos años atrás y que no hayan realizado pago mantenimiento.
- Después de dos años de adquirido el licenciamiento sin haber pagado mantenimiento alguno, se deberá cubrir el valor total de la licencia para tener derecho a los beneficios del sistema y a los servicios de Soporte Técnico. En cuyo caso también no se podrá optar por la reactivación del licenciamiento.