

POLIZA DE SERVICIO A PARTNERS THINSTUFF

Thinstuff México y Latinoamérica sólo vende el licenciamiento a sus socios de negocio y/o Partners con los servicios de Soporte Técnico de Primer Nivel y Mantenimiento de la solución por el periodo de un año. Se sugiere extender estos beneficios en los subsiguientes para continuar con los servicios mencionados cubriendo el 12.5 % del valor del licenciamiento en cuestión.

La compra del licenciamiento 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).
- Mapeo de dispositivos y unidades.

MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

El licenciamiento tiene la cobertura de Mantenimiento y Soporte Técnico por un año desde la compra de la solución. Se brindan estos servicios solo si se encuentra al corriente de pagos esta Póliza, y consiste en lo siguiente:

- **Mantenimiento y Actualización de la Solución.**

- El licenciamiento se encuentra respaldado por el periodo de un año para recibir la actualización del software, por cambios y parches en los Sistemas Operativos Windows mientras éstos sigan vigentes por el fabricante.

- **Soporte Técnico.**

- Se brinda el soporte técnico de la solución vía telefónica, correo electrónico, 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 error en su desempeño, en el entendido que no nos responsabilizaremos por otras funcionalidades de hardware y software de terceros.

- Se brinda el soporte técnico si se cuenta con licencia original de Microsoft, de no contar con esta Thinstuff México y Latinoamérica, se reserva el derecho de dar soporte Técnico.

THINSTUFF MÉXICO Y LATINOAMÉRICA NO BRINDARÁ SOPORTE TÉCNICO CUANDO:

- El equipo en el que se instale Thinstuff tiene o fue manipulado con librerías que no corresponden a las originales de Microsoft, no garantizamos el buen funcionamiento del sistema ni se brindara soporte.

- El Sistema operativo donde se instaló el programa de Thinstuff XP/VS Server no tiene el servicio de Escritorio Remoto trabajando correctamente. Si éste no funciona, la solución de Thinstuff tampoco funcionará a menos que se corrija y se configure éste por el personal responsable de la organización.

Página 2 de 2

- Se requiera la configuración del sistema de Thinstuff XP/VS para realizar la impresión remota, mapeo de unidades, mapeo de puertos, audio y conexión de dispositivos. Estos servicios son configuración netamente del sistema operativo de Windows y será responsabilidad de la organización su configuración.

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 hasta 2 (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 la póliza de servicio vigente y realizar el pago de \$ 35.00 dólares más IVA por reactivación.

- 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.

- No se dará mantenimiento ni soporte técnico a licenciamientos que fueron adquiridos 2 años atrás y que no hayan realizado pago mantenimiento y soporte técnico.

Thinstuff México by Servicios en Procesos Interdisciplinarios, S.C