

## Objetivo

Proveer el servicio de resolución de dudas y problemas en la operación de los sistemas.

## Características

- Toda póliza atiende a un solo usuario registrado y capacitado en el sistema.
- Usuarios no capacitados en el sistema no podrán recibir soporte en el sistema. Las pólizas son ejercidas por un solo usuario en la parte del cliente.
- Al terminar la instalación y capacitación entran en función estas pólizas.
- Las pólizas no incluyen servicios de capacitación, éstos se cotizan aparte.
- Todas las pólizas tienen una duración mínima de un año, renovable automáticamente a menos que una de las partes notifique la cancelación de la misma. Si la póliza se cancela antes de tiempo el Cliente deberá pagar el resto del año contratado. Al renovar la póliza se negociará un incremento de la cuota de la póliza para el siguiente período; este incremento será como mínimo la inflación anual estimada + 1%.
- Se requiere la firma de un convenio para poder iniciar el soporte.
- Los eventos son atendidos en horario de oficina.

## Logística

- Toda solicitud debe ser registrada mediante un ticket el cuál será enviada al área de soporte (Ver procedimiento de soporte).
- En el caso de que el usuario opere fuera de la ciudad de Guadalajara se requiere que una de sus computadoras conectada a la red tenga instalado algún programa de soporte remoto.
- En el caso de viajar fuera de la zona metropolitana de Guadalajara todos los gastos por viáticos corren por cuenta del cliente (Transporte, Hotel, Alimentos, Taxis...). Por cada día laborado fuera de la zona metropolitana de Guadalajara se carga una póliza de 10 horas.

## Política de liberación de versiones

- Se liberará un mínimo de una versión y un máximo de dos versiones por año.

## Pólizas sobre demanda

- Para el soporte de los sistemas tenemos disponibles las pólizas de servicio de 10 horas cada una. Estos paquetes se van consumiendo conforme se van requiriendo o en base a un calendario de trabajo.
- Cada nueva versión del sistema tiene un precio el cual se define cuando ésta se termina.
- Si se desean características especiales en el software éstas se definen por ambas partes y se cotizan por separado.
- Al momento de contratar una póliza se les asigna un ingeniero para que los atienda directamente. O en cada ticket levantado se puede asignar un ingeniero.
- Los servicios se controlan mediante una bitácora de servicios; por cada solicitud de ustedes se registra en una bitácora la actividad realizada, el empleado de ustedes con el que se trabajó y la firma de él (ella).
- En este esquema de pólizas si el ingeniero tiene que viajar a sus oficinas se carga una hora por concepto de viaje y siempre se manejan horas enteras.
- Para evitar que un ingeniero vaya a sus oficinas y que éste represente un costo para ustedes podemos ofrecer el soporte electrónico.

## Soporte electrónico

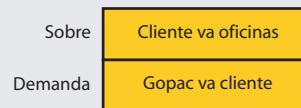
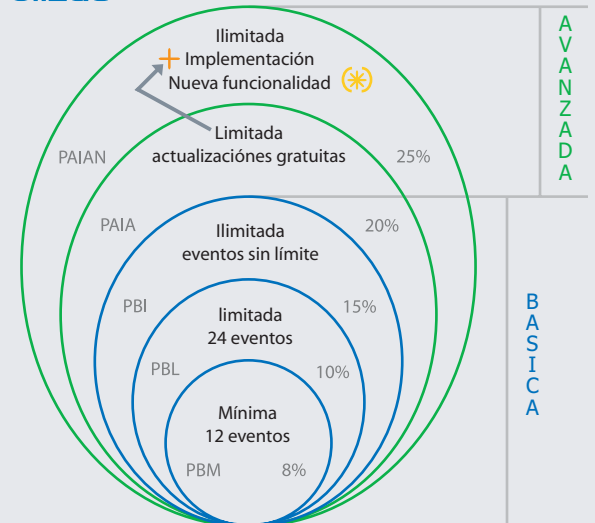
Soporte remoto en sus oficinas condicionado a tener:

- Acceso a Internet de razonable velocidad (56k hacia arriba)
- Un programa de comunicaciones (Terminal Services, VNC, LogMeln)
- Si su empresa cuenta con estos elementos podemos resolver rápidamente los problemas de software que surjan.

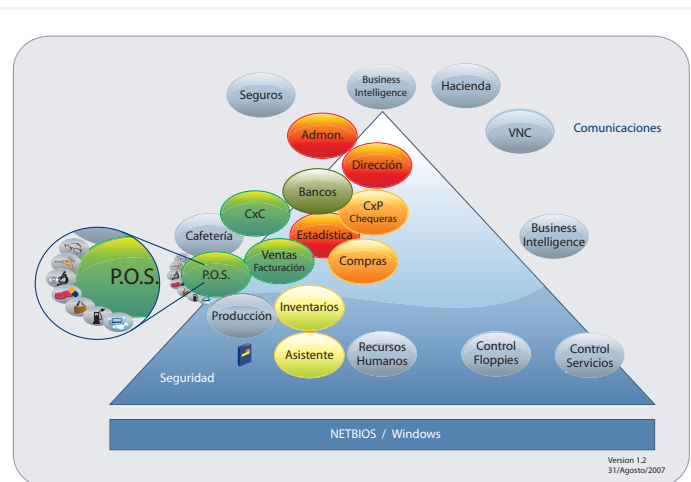
## Mecanismo

- Nos llaman o envían un e-mail con la definición del problema de software.
- Mediante Internet entramos a su computadora y analizamos el problema. Una vez analizado procedemos a resolverlo. Nota: Los problemas de Hardware no se pueden resolver usando este mecanismo.

## Pólizas



Si se desea que éstas se implementen rápidamente existirá un costo de la integración pactado por ambas partes.



**Guadalajara**  
Tel. +52 (33) 3880 9500  
Fax. +52 (33) 3880 9528  
Cubilete No.772  
Col. Chapalita, c.p. 45040  
Zapopan, Jalisco, México.  
01 800 74 GOPAC

**Cd. De México**  
Tel. +52 (55) 3300 5127  
Fax +52(55) 3300 5010  
Paseo de los Tamarindos #400  
Torre "A" Piso 5o.  
Santa Fe, "Edificio Pantalón"  
Col. Bosques de las Lomas, c.p. 05120  
México, D.F.

**San José, CA**  
Silicon Valley, USA  
(408) 754 3161  
6580 Via del Oro  
95119-1201

