



Puerto Vallarta Jalisco Mayo 2009

CONTRATO

PAQUETE PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PyMe) SOLUCION DE SERVICIO TOTAL AL EQUIPO DE COMPUTO Y SITIO WEB.

- Nuestro servicio constan de una Póliza de servicio llamada “MEMBRESIA PyMe” la cual tendrá una duración de 1 Mes Natural, y la atención de esta, será de Lunes a Viernes siendo el pago por mes de servicio adelantado.
- La finalidad de esta es que los EQUIPOS FISICAMENTE se encuentren funcionando al 100%, mediante el apoyo de esta empresa, y se limita a apoyar al usuario a que en preguntas básica el equipo pueda seguir trabajando ya sea con la consulta o acceso remoto quede nuevamente funcionando o hasta que el ingeniero asista a sus oficinas para solucionar definitivamente el problema o Situación que tenga el ordenador o impresora.
- Se necesitara analizar o evaluar físicamente las necesidades que tenga el cliente para llegar al tipo de membrecía que necesita contratar de acuerdo con sus necesidades. Se levanta un inventario especificando las características del equipo y software que se tiene instalado, la dirección y ubicación exacta de equipo instalado, dándole al equipo su número de póliza, como generales de domicilio, teléfonos, etc.
- Todos los problemas o situaciones que se presenten se llaman “INCIDENCIAS”, las cuales tienen un orden de atención de acuerdo como entren las llamadas, estas se atenderán en un lapso no mayor de 8 hrs y con una solución no mayor de 4 horas, en el horario de 9:00 hrs, a 18:00 hrs, enviando un ingeniero o técnico a que realice los trabajos pertinentes.
- Cabe señalar que todas las llamadas de atención serán recibidas a cualquier hora del día y por los siguientes medios.
- En todos los casos se necesitara nos diga los siguientes argumentos: “Numero de Póliza” + “situación que presenta el equipo” + “Teléfono de contacto”.
- Sea por llamada telefónica, Vía Celular, vía internet, vía correo electrónico o mensajes de texto (SMS).
- Si por algún motivo se necesitara el equipo por causa necesaria traerlo a nuestro taller, se le mencionara los motivos.
- La garantía de esta póliza no incluye Partes, materiales de cualquier tipo. Solo Materiales de limpieza.
- Si su garantía no tiene concepto de “Respaldo de información” no nos hacemos responsables. Si al equipo se le da algún servicio que no esté dentro de su póliza, tendrá un cargo extra
- Nos hacemos responsables de que el equipo funcione correctamente (siempre y cuando no existan problemas de Hardware o eléctricos).
- Se regresara a reparar el equipo las veces que sean necesarias así como el tiempo. Si se diagnostica alguna otra cosa que no esté en la garantía contratada, esta tendrá cargo extra. Esta lista de precios tiene un límite geográfico desde la Colonia Conchas Chinas en Puerto Vallarta, a Bucharías Nayarit, colindando con San Juan y Valle de Banderas hasta Ixtapa Jalisco.
- Nuestros técnicos e Ingenieros están plenamente identificados para que se les autorice el acceso al equipo.
- Para la garantía a las páginas web, se necesitara que nos proporcione toda la información de su servidor donde está almacenado el dominio, así como los archivos fuente de su página web.
- Cualquier otro servicio aquí no descrito tiene cargo extra. Por adquirir la Póliza, tendrá un precio preferencial en todos los productos y servicios.



- Para que la póliza sea efectiva será responsabilidad del cliente el pago oportuno, el servicio es en el mes de servicio vigente al día del pago. Para poder hacer respetar sus respectivos descuentos deberá de pagarse la póliza en la etapa 1 de Pagos de Póliza.

Día del mes	Descuento
Antes del día 1	Según lo contratado con - 3 % Adicional.
Día 1 al 3	Según lo contratado
Día 4 al 6	Precio Normal
Día 7 al 9	3 % Interés
Día 10 al 15	5 % Interés
Día 15 al fin de mes	7 % Interés

El cliente que requiera el servicio y no esté al corriente con el pago, se le dará el precio preferencial del servicio no pudiéndosele respetar el precio de la POLIZA PYME. Se reanudara el servicio de la póliza hasta el siguiente mes.

Los precios de la tabla anexa son en dólares americanos y pagaderos al tipo de Cambio del Día a la venta, no incluyen Impuestos.

Nuestras oficinas están ubicadas en:

Calle Rio Danubio # 323
Col Lopez Mateos, Puerto Vallarta Jalisco
Teléfono: 044 322 22 393 41 Celular: 044 322 133 10 56

Correo Electrónico o email. soporte@pvcomputacion.com

Atentamente

Jorge Federico Oliva Cortés.

PVCOMPUTACION

Tel. 01 322 22 393 41

Cel. 322 133 10 56

jorgeoliva@pvcomputacion.com

oliva_jorge@hotmail.com

Visite la siguientes pagina <http://www.hostingpv.com>

Acepto Condiciones

Nombre y Cargo

Nombre de la Empresa

Fecha



REGISTRO DE CLIENTE

Cliente Núm.: _____ (Uso Interno)

Moral () Física ()

Razón Social: _____

Nombre: _____

Página web: _____

¿La factura se hace a nombre de?: La razón social () Nombre ()

FACTURACIÓN:

Calle: _____ Colonia: _____ C.P. _____

Ciudad: _____ R.F.C. _____ Tel: _____

DOMICILIO DEL EQUIPO

Misma que la facturación ()

Calle: _____ Colonia: _____ C.P. _____

Ciudad: _____ R.F.C. _____ Tel _____

Datos para enviar informes de los equipos o noticias.

Nombre: _____ Tel de trabajo: _____ Tel Casa (opcional): _____

Cel 1: _____ Telcel () Iusacell () Movistar () Otro : _____

Cel 2: _____ Telcel () Iusacell () Movistar () Otro : _____

Correo electrónico : _____

Nombre: _____ Tel de trabajo: _____ Tel Casa (opcional): _____

Cel 1: _____ Telcel () Iusacell () Movistar () Otro : _____

Cel 2: _____ Telcel () Iusacell () Movistar () Otro : _____

Correo electrónico : _____

Los datos arriba escritos se manejarán en forma confidencial, con fines internos de la empresa.

Los datos arriba descritos son los correctos Nombre _____ Firma : _____ Fecha: _____



Puerto Vallarta Jalisco.

Carta de aclaración en las responsabilidades de los servicios y sus limitaciones.

Nuestro Póliza de servicio llamada “MEMBRESIA PyMe” tiene limitaciones las cuales son depende de los servicios contratados.

- **Concepto de TIPO DE SERVICIO TELEFONICO.**
 - Servicio Telefónico: El cliente puede llamarnos para cualquier tipo de duda, en relación que el equipo no está trabajando correctamente en hardware o software, es muy diferente a que el usuario no tenga el conocimiento o ignore el conocimiento de los distintos software que estén en el mercado, esta póliza no incluye enseñanza o cursos de ningún tipo. Si el cliente requiere de los antes mencionados, tendrá un cargo extra.
- **Concepto de SERVICIO REMOTO:**
 - El servicio Remoto es para que nosotros podamos entrar a su ordenador y corregir la falla que pueda existir con la previa autorización de usted, estos accesos serán con el distinto software existente que se implementaran o se le dará para que podemos de una forma remota, rápidamente darle el servicio y la solución al equipo, como ejemplo la corrección sobre problemas de correos electrónicos.
- **Servicio a Domicilio:**
 - En este concepto será cuando analicemos previamente el problema de el ordenador y si en la evaluación requiere que el Ingeniero asista a la dirección del equipo para la pronta solución de problema. Este será plenamente identificado para hacer las reparaciones pertinentes dejando el equipo trabajando.
- **En el servicio de la Limpieza al Ordenador, laptop e impresoras:**
 - Cuando el cliente paga por la póliza esta tiene derecho de limpieza o Mantenimiento Preventivo a PC Y LAPTOP 1 cada 6 meses y Las impresoras 2 cada 6 meses. Y se le presentara un calendario con el día que le toque a sus equipos, si al cliente no puede prestar los equipo en el fecha del calendario, se le dará otra cita a los equipo y en caso de que el cliente reitere que no puede facilitar el acceso para la limpieza del equipo, se le enviara un aviso donde por razones ajenas a esta empresa sus equipos estos estará como que ya se le realizo el mantenimiento.
- **Servicio de Reinstalación de Sistema Operativo:**
 - Cabe señalar que si por causa necesaria se requiriera reinstalar el ordenador, en esta póliza, está considerada la reinstalación del software básico y no de las personalizaciones que tenga cada usuario. El cliente tendrá la responsabilidad de contar con un sistema de respaldo (Si no se les puede asesorar para que implente uno, por favor llame o envíen un email a jorgeoliva@pvcomputacion.com para poder atenderle) de archivos y de correos electrónicos, con la excepción de que tengan en su paquete esta opción de RESPALDOS.
- **En el servicio de Configuración de Controladores, Reinstalación de Paquete Office, Reinstalación de Antivirus :**
 - Solamente estos son los software que por default instalamos, en caso de que tenga el cliente instalado otro software, simplemente los instalamos, pero no los configuramos.
- **En el servicio de Configuración de Correo:**
 - Si en su póliza esta configuración nosotros le apoyaremos en todo para solucionar el problema de porque no está recibiendo o enviando su correo.
- **En el servicio de Configuración Personalizada:**



- En esta opción entrar todos los programas que no se muestran en la Tabla de servicios y software establecidos, todas las formas de ver o manejar o que el programa se vea o trabaje distinto, o que el cliente antes veía, atraía, le mostraba, le daba de alguna forma la información visual.
- NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR DEJAR TAL Y CUAL SUS SOFTWARE COMO ESTABA ANTES DE REINSTALAR EL EQUIPO. Será responsabilidad del cliente volver a poner la personalización de su nueva reinstalación.
- **En el Servicio de Respaldo de archivos PC o Laptop**
 - En los respaldos solamente es nuestra obligación respaldar todos los archivos de trabajo, o archivos personales e imágenes y videos familiares, también las bases de datos de los programas contables o que para la empresa sean importantes para su actividad, así como los correos web que tenga configurados. NO RESPALDAMOS MUSICA O VIDEOS que rebasen una capacidad de 1 GB en total por los 2.
- **En el servicio de Mantenimiento de Aplicaciones, Servidor de Archivos, Mantenimiento USUARIOS, Mantenimiento a Servicios Web.**
 - Aquí nosotros le daremos el servicio para que su servidor siempre este en línea.
- **Servicio de Asesoría de Programas Office.**
 - Nosotros le podemos asesorar en estos paquetes a nivel básico, ya que los intermedios y avanzados se necesitaría tomar un curso para manejar estas herramientas mejor.
- **En el Servicio de Los programas COMPAC (Computación en Acción)**
 - Nuestro servicio estos programas son a nivel Básico, los cuales pueden ser preguntas de cómo se hace algunos movimientos básicos o el motivo por el cual no pueda ver o visualizar los reportes. En esta póliza No hacemos reconstrucción de base de datos o Correcciones de movimientos, cierres de periodo o de año, así como problemas con la base de datos. Si necesitaría estos servicios se los podemos dar con un cargo extra.
- **Servicio de Mantenimiento WEB en Correcciones de Textos:**
 - Este servicio consta que podamos cambiar los textos de su página web, en html y si tiene los archivos fuentes con movimiento también se los cambiamos en estos como lo son en archivos Flash.
- **Servicio de Mantenimiento WEB en Correcciones de Textos:**
 - Aquí lo que se hace es mantener, supervisar el dominio este en línea, y si tiene algún problema nosotros haremos las diligencias correspondientes para que el dominio este bien.
- **Servicio de mantenimiento del servidor de dominios.**
 - En este concepto nosotros haremos las labores de un web máster el cual consta de administrar los recursos del lugar donde está hospedado o alojado su página web así como de sus aplicaciones. Si usted tiene uno y no sabe cómo administrarlo nosotros le ayudamos
- **Servicio de Mantenimiento de Correos WEB**
 - Aquí nosotros lo ayudamos con la administración de sus correos web, altas, bajas, cambios o modificaciones, auto respuestas, reenvíos, etc.
- **En el Servicio de Red las Correcciones de Conexiones de hardware de la red Local y Correcciones de Conexiones de Software de la red Local.**
 - Este concepto es bien aclarar que nosotros ponemos todos los conocimientos y mano de obra, pero no están incluidos los materiales, si por alguna razón sus equipos no



están en red y detectamos que algún componente es necesario cambiarlo o repararlo, es con cargo al cliente la reparación en caso de necesitar el remplazo de alguna parte.

• **Servicio de Mantenimiento a Equipos Alámbricos y Inalámbricos:**

- Cuando el cliente ya cuenta con aparatos que utiliza en su red, es nuestra responsabilidad que los routers o switch estén trabajando correctamente, o el aparato que este brindando el servicio de internet. Así como sus diversas configuraciones a niveles básico-intermedios.
- Solo los materiales de limpieza están incluidos, Todos los Materiales que se utilicen son con cargo extra.

Todos los Software utilizados y reinstalados son responsabilidad absoluta del cliente, asi como PVCOMPUTACION y sus filiales no se hacen responsables de cualquier software instalado en los equipos de los clientes.

He leído esta carta y estoy enterado así como acepto las condiciones del servicio.

Cliente Núm. _____ Nombre de la Empresa:

Nombre

Cargo en la Empresa

Fecha