

CONTRATO DE POLIZA DE SERVICIO

El presente documento contiene y especifica las cláusulas sobre las cuales se define una **Póliza de Servicio** a equipos de cómputo.

TERMINOLOGIA

EL CLIENTE	Se llama NOMBRE DEL CLIENTE
LA EMPRESA	Se llama GRUPO EMPRESARIAL AMPERSAND DE MEXICO, SA DE CV
EL SISTEMA	Es el programa de cómputo llamado Codigo01 en cualquiera de sus presentaciones y soluciones.
OT	Se refiere a la Orden de Trabajo que detalle y ampara el presente contrato.
SOFTWARE	Se refiere a las licencias de programas distintos a Codigo01 que se instalan en los equipos de cómputo.
HARDWARE	Se refiere a equipo de cómputo y dispositivos tales como monitores (Touch Screen, LCD, CRT), teclados, mouses, tarjetas madre, de vídeo, de sonido, de red, impresoras láser, de inyección de tinta o de matriz de puntos, miniprinter, lectores ópticos, de huella digital, de banda magnética, de código de barras, Laptops, discos duros, memorias, unidades de cdrom, dvd, cdrw, reguladores, ups, switches, routers.

CLAUSULAS

1 – LO QUE INCLUYE LA POLIZA

- **1a) Descuento en Licencias.** Cada año **EL SISTEMA** se actualiza tecnológicamente y se realizan mejoras o adecuaciones de acuerdo a los requerimientos que van surgiendo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. El precio de una actualización de licencia es del **30%** del valor original de la licencia pero con póliza el precio es del **10%** del valor original de la licencia.
- **1b) Virus Informáticos.** Depuración, diagnóstico y eliminación.
- **1c) Defragmentación de Disco Duro.** Depuración para asegurar que el acceso a los archivos sea más rápido y efectivo.
- **1d) Red Local.** Diagnóstico, resolución de problemas, velocidad, configuración de tarjetas de red, switches, routers, hubs.
- **1e) Internet.** Diagnóstico, resolución de problemas, configuración de IP, DNS, enrutamiento de dominios.
- **1f) Archivos Temporales.** Depuración de archivos temporales generados por el uso normal de un equipo.
- **1g) Asesoría.** Recomendaciones y tips para eficientizar los recursos computacionales disponibles dentro de la empresa.
- **1h) Mantenimiento Hardware.** Mantenimiento preventivo cada 3 meses en sitio a Impresoras y Computadoras.
- **1i) Capacitación y/o Asesoría.** Breve manejo de Internet y tips para mejorar la navegación.
- **1j) Firewalls.** Instalación y configuración de cortafuegos para y controlar accesos generales y de hackers por Internet.
- **1k) Vacuna.** Actualización, orientación y forma de actualizar las vacunas instaladas en los equipos.
- **1l) Mantenimiento Software.** Chequeo de programas mal instalados, cadenas cruzadas, rutas fantasmas, organización de la información por usuario y dominio.
- **1m) Instalaciones de Software.** Instalación y configuración de software comercial o de dominio público siempre y cuando sea proporcionado por el cliente.
- **1n) Cámaras CCTV.** Revisión y resolución de problemas relacionados con CCTV siempre y cuando estén conectadas a un equipo de cómputo que esté en póliza. El tipo de atención es por internet mediante Soporte Remoto.
- **1o) Servidor.** Administración de Servidor en cuanto a información y puesta a punto del sistema de respaldo.
- **1p) Cambio y reconfiguración de Plataforma.** En caso de ser necesario cambiar de plataforma un equipo siempre y cuando **EL SOFTWARE** de plataforma sea proporcionado por **EL CLIENTE**.
- **1q) Formato de Disco Duro.** Cuando sea necesario formatear un equipo por problemas que impidan su operación.
- **1r) Impresoras.** Mantenimiento y Reparación de Impresoras Láser, Inyección de Tinta y de Matriz de Puntos.
- **1s) Garantías.** Trámite de garantías respecto a refacciones o equipos con proveedores específicos.
- **1t) Respaldo.** Se capacitará al personal de la forma más eficiente de realizar los respaldos de acuerdo al giro del negocio.
- **1u) Mantenimiento a Codigo01.** Principalmente depuración, diagnóstico, mantenimiento y puesta a punto de todos los accesos en los equipos que tengan instalados Codigo01, Base de Datos y formatos para el óptimo funcionamiento.
- **1v) Correo Electrónico.** Configuración y traslado de correos en buzones electrónicos así como asesoría para operar eficientemente una o varias cuentas de correo electrónico concurrentes.
- **1w) Consultoría.** Orientación y asesoría sobre aspectos informáticos, computacionales, tips, sugerencias de sistemas y automatización de procesos del negocio referente a Codigo01.
- **1x) Prestamos de Equipo.** Impresoras, computadoras, reguladores, UPS, monitores, teclados, mouses para préstamo en tanto se repara el dispositivo dañado, siempre y cuando **LA EMPRESA** tenga disponibilidad de dichos dispositivos. El tiempo de préstamo es únicamente mientras **LA EMPRESA** proporciona el diagnóstico o regresa el dispositivo reparado. Si **EL CLIENTE** no autoriza la reparación del dispositivo el tiempo de préstamo del dispositivo termina en ese momento.

2 – LO QUE NO INCLUYE LA POLIZA

- **2a) Refacciones.** Reposición de Discos Duros, Tarjetas Madre, de Red, de Vídeo, de Audio, Teclados, Mouses, Memorias, Cables, CDRoms, DVD, Unidades de Disco, Monitores, Cámaras, refacciones de Impresoras en general.
- **2b) Dispositivos Adicionales.** Dispositivos que no se hayan incluido en un inicio en la póliza y que no estén registrados.
- **2c) Atención Externa.** Este tipo de póliza no incluye la atención de los equipos fuera de las instalaciones de **EL CLIENTE** o de **LA EMPRESA**.
- **2d) Licencias.** Para las licencias, **EL CLIENTE** debe proporcionar **EL SOFTWARE** distinto a **Codigo01** que se requiera instalar en los equipos incluidos en la póliza, para activarla y registrarla con el fabricante.
- **2e) Licencias Codigo01.** En esta situación, **EL CLIENTE** debe proporcionar las licencias originales de **Codigo01** adquiridas.
- **2f) Asesoría de Software Específico.** No se proporciona ayuda, capacitación, o asesoría sobre programas instalados que sean propósito específico y cuyo conocimiento esté fuera del alcance del personal de **LA EMPRESA** por no ser de dominio público o comercial.
- **2g) Traslados y Viáticos.** Traslado de personal y viáticos como hospedaje, alimentación cuando el cliente se encuentre fuera del área metropolitana de la ciudad de Monterrey.
- **2h) Nodos de Red.** Cable, canaleta, plugs, jacks, material eléctrico y de ferretería así como la instalación de nodos adicionales no contemplados en la póliza original.
- **2i) Consumibles.** En el caso de que **EL CLIENTE** requiera a préstamo una impresora, no está incluido el papel, toner, cartucho o cinta. En el

CONTRATO DE POLIZA DE SERVICIO

caso de que se termine el consumible durante el tiempo de préstamo **EL CLIENTE** deberá de adquirir dicho consumible. Habrá un cargo variable por concepto de consumible de acuerdo al tiempo de préstamo.

3 – TIEMPO DE ATENCION

- **3a)** El tipo de atención contratado en cuanto al tiempo es de **24 horas** para acudir en sitio en la zona metropolitana de Monterrey.
- **3b)** Si para atender un problema reportado se requiere la intervención de un proveedor que tenga un tiempo de atención fuera de nuestros parámetros, no se considerará como incumplimiento de contrato de parte de **LA EMPRESA**.
- **3c)** Se incluyen **5 visitas** mensuales no programadas en sitio para distintos eventos.
- **3d)** Se incluye **1 visita** programada cada **3 meses** en sitio para revisión de los equipos y darles mantenimiento al Hardware y Software en caso de ser necesario a manera de prevención, para uso eficiente del equipo y para minimizar problemas.
- **3e)** Se incluye mantenimiento mensual completo a **EL SISTEMA** por Internet vía Soporte Remoto.

4 – MANTENIMIENTO A EL SISTEMA (En caso de tener como SISTEMA alguna Solución Código01)

- **4a) Mantenimiento a EL SISTEMA** en su solución **SOLUCION CODIGO01** dejándolo con un rendimiento óptimo del 100%.
- **4b) Depuración** de índices temporales generados por el uso normal de la operación del sistema.
- **4c) Defragmentación** del Sistema e Integridad de información con respecto a los datos de las tablas relacionales.
- **4d) Compactación** de Base de Datos y depuración de la misma.
- **4e) Respaldo Histórico** de Base de Datos para agilizar la operación del mismo.
- **4f) Eliminación de Usuarios** que ya no están trabajando en el negocio y puedan alentar la operación del sistema.
- **4g) Depuración de Catálogos** información nula, cadenas cruzadas, índices repetidos, información basura, etc.
- **4h) Utilerías** auditoría de información de operación especial con claves de acceso restringidas.

5 – DURACION DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

- **5a)** El período del contrato es por **12 meses** desde el **1 de enero de 2006** hasta el **31 de diciembre de 2006**
- **5b)** Para proporcionar un servicio, es necesario que la póliza esté al corriente en sus pagos. En el caso de que **EL CLIENTE** no tenga su póliza al corriente de pago se puede realizar el servicio con un cargo correspondiente al 10% del importe del pago vencido de la póliza.
- **5c)** Importe mensual a pagar **XXX (Cantidad con letra 00/100 M.N)** del 1 al 10 de cada mes.
- **5d)** Importe mensual a pagar **XXX (Cantidad con letra 00/100 M.N)** del 11 al 20 de cada mes.
- **5e)** Importe mensual a pagar **XXX (Cantidad con letra 00/100 M.N)** del 21 al 30 de cada mes.
- **5f)** Pagos vencidos generarán del **10% (diez por ciento)** en cada servicio que solicite el cliente.
- **5g)** La factura se enviará a **EL CLIENTE** por mensajería después de liquidado el importe de cada período.
- **5h) EL CLIENTE** se compromete a realizar depósito bancario en la cuenta Serfin Santander 92000297951 Sucursal Tecnológico a nombre de **Grupo Empresarial Ampersand de México, SA de CV** y reportarlo a las oficinas de **LA EMPRESA** indicando claramente el número de movimiento. Si **EL CLIENTE** requiere que se recoja el pago a domicilio tendrá un cargo de 70 pesos.

6 – EQUIPOS INCLUIDOS (Identificados con el número de póliza **CCCC-AA**)

- **6a) Servidores.** Uno
- **6b) Computadoras de Escritorio.** Dos
- **6c) Computadoras Portátiles.** Cero
- **6d) Impresoras Laser.** Dos
- **6e) Impresoras de Inyección de Tinta.** Cero
- **6f) Impresoras de Matriz de Puntos.** Cero
- **6g) Miniprinters.** Dos
- **6h) Routers, Switchs.** Uno
- **6i) Equipos con Licencia de Código01.** Tres

7 – CLAUSULAS ESPECIALES

- **7a) EL CLIENTE** debe de contar con internet funcionando adecuadamente en las fechas en las que toque el mantenimiento mensual, de otro modo se tendrá que posponer el mantenimiento para otra fecha sin que se considere que **LA EMPRESA ha incumplido** con este contrato.
- **7b)** Para poder mantener nuestros costos bajos **EL CLIENTE** debe de contar con internet ya que de esta forma **LA EMPRESA** puede reducir gastos de personal de ingeniería, gasolina, vehículos, viáticos, tiempos de traslado y atención.

8 – SITUACIONES NO CONTEMPLADAS

- **8a)** Situaciones o eventos no contemplados serán solventados por **LA EMPRESA** de común acuerdo con **EL CLIENTE**.

**ESTAMOS DE ACUERDO CON EL CONTENIDO DE LAS CLAUSULAS DE ESTE CONTRATO
DE CONFORMIDAD FIRMAMOS EN TODAS LAS HOJAS**

Monterrey, Nuevo León a 6 de noviembre de 2006