

POLIZA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

Thinstuff México y Latinoamérica, vende el licenciamiento de sus soluciones y se incluyen en éstas, los servicios de mantenimiento y Soporte técnico ordinario 5x8 durante un año.

Los beneficios de Mantenimiento y Soporte Técnico incluidos son:

- Actualización y mejoras (UP DATES) de las soluciones Thinstuff que se presenten durante este periodo de tiempo.
- Actualización del sistema ante parches y actualizaciones en los sistemas operativos de Windows.
- Soporte Técnico Vía On Line 5x8 en horario de atención de lunes a viernes, en días hábiles bancarios, con horario de 9:00 a 17:30 hrs., tiempo del centro de México.
- Asistencia y derecho a una reactivación del licenciamiento por cambio en componentes y/o daño en el equipo.

Del segundo año y posteriores, se sugiere cubrir por su parte el 19% del valor de su licenciamiento, para extender los beneficios de la póliza de servicio para mantenimiento y soporte técnico de la solución.

Después del primer año si no se cuenta con el pago mantenimiento y soporte técnico, Thinstuff México y Latinoamérica, no estará obligado a brindar ningún tipo de servicio.

Durante la vigencia de la póliza de la póliza de servicio para mantenimiento y soporte técnico, se brinda el derecho a la reactivación del licenciamiento de la solución por un evento durante el año cuando; se cambie de servidor y/o componentes del mismo, se dañe el equipo y se deba migrar éste a otro.

La segunda reactivación solicitada durante la vigencia de la póliza, tendrá un costo de USD \$35.00 + IVA.

NOTA: Sólo se admitirán hasta 2 (dos) reactivaciones en el lapso de un año; por lo que una tercera solicitud de reactivación, causará la compra de nuevo licenciamiento.

La compra del licenciamiento de Thinstuff no incluye los siguientes servicios, a menos que se contraten:

1. Creación y configuración de usuarios.
2. Configuración de aplicaciones.
3. Configuración de impresoras.
4. Servicio de acceso remoto al servidor (fuera de la red).
5. Mapeo de dispositivos y unidades.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

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, además de dos sesiones On line 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. La asistencia será en horario de lunes a viernes en días hábiles bancarios con horario de 9:00 a 17:30 hrs., tiempo del centro de México.

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.
- 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.
- Se requiera configurar el 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 la configuración de éstos.

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 y dejará de funcionar, debido a que será diferente el hardware key y/o componentes del equipo original. Si sucede lo anterior, se deberá solicitar la reactivación de la licencia la cual será sin costo por un evento al año durante la vigencia de la póliza y se entregará de un día hábil a otro, mientras Thinstuff México y Latinoamérica apoyará con una licencia demo para que la organización no detenga su labor.
- 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 solicitar la reactivación del licenciamiento. Thinstuff México y Latinoamérica no estará obligado a brindar ningún tipo de servicio.