



Póliza de mantenimiento y soporte en sistemas

Servicios que ampara esta póliza por el tiempo contratado

1. Incluye Mesa de ayuda vía telefónica/web/ e-mail/ WhatsApp o cualquier medio electrónico presente o futuro para soporte exclusivo a los sistemas que ampara la póliza. **NO INCLUYE** asesoría en Windows, suite office Excel, Word, recuperación de discos duros, desinfección de malware, uso de periféricos tales como impresoras, escáneres, computadoras, etc. Este tipo de asistencia extraordinaria se cotiza por separado.
2. Se incluye asistencia y soporte técnico en cuanto a dudas referentes al sistema amparado por la póliza **EXCLUSIVAMENTE** así como apoyo en la resolución de problemas en el uso cotidiano de los mismos. Esta ayuda será de forma remota o virtual en todo momento.
3. La asistencia de nuestro personal a sus instalaciones tiene un costo extra y se cotiza por separado en caso de que así convenga al cliente.
4. Se incluye el apoyo para procesos especiales de nuestros sistemas que ampara la póliza, sin embargo DECOME, S.A. DE C.V. no puede responsabilizarse de la introducción de datos al sistema así como del resguardo de los mismos. Estas tareas son exclusivamente responsabilidad del CLIENTE.
5. Esta póliza ampara reinstalación de software contratado en caso de migración de computadoras o restauración por daños causados por virus. En ningún caso ampara la instalación de antivirus o desinfección de equipos. Estas acciones se cotizan por separado
6. Incluye actualizaciones del software autorizado: DECOME S.A. DE C.V. ofrece en esta póliza actualizaciones del software autorizado contratado. DECOME S.A. DE C.V. se reserva el derecho de exigir el pago de un costo adicional por dichas actualizaciones en el caso de que sean fuera de su control como el caso de modificaciones a la ley del IMSS o del SAT. El cliente podrá, por supuesto, rechazar dichas actualizaciones
7. No incluye cursos adicionales ni la realización del trabajo propio del cliente (captura de información, generación de ciclos escolares, cierres, timbrado o cancelación de facturas electrónicas por citar ejemplos). Esto se cotiza por separado
8. El horario de asistencia es de lunes a viernes de 9am. a 6pm. cualquier otro horario extraordinario será pactado por común acuerdo por ambas partes.
9. El desarrollo de módulos especiales, diseño de reportes o modificación de funciones en los sistemas contratados se cotizan por separado.
10. Los servicios de instalación de nuevas licencias y configuración del sistema contratado en la red se incluyen. No incluye el precio de la nueva licencia.