

ACUERDO DE CONSULTORIA TECNICA.

Al firmar este acuerdo estoy consciente y leí las políticas de consultoría técnica, así como también de el(los) responsables técnicos y/o líder(es) de proyecto que se especifican en el presente documento.

CARACTERISTICAS DE LA CONSULTORIA TÉCNICA

El servicio de Consultoría Técnica Vía telefónica incluye:

- Solución a dudas operativas de nuestros sistemas.
- Solución a problemas funcionales de los sistemas (Firebird, BDEAdministrator, candado, problemas de nuestras Aplicaciones).
- Solución a problemas derivados de la instalación de nuestros sistemas.
- Apoyo en la elaboración de los orígenes de datos de un reporte o formato.
- Solucionar dudas específicas en la elaboración de un reporte o formato.
- Apoyo en la adaptación de nuestros sistemas a la empresa / institución educativa.
- Soporte a números telefónicos locales.
- Si el consultor lo considera necesario, podrá hacer uso de conexiones remotas previo consentimiento del usuario, **NO SIENDO DE CARÁCTER OBLIGATORIO** el realizar dichas conexiones.

Dicho Servicio se brindará siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- El usuario esté presente **EN TODO MOMENTO** en que se le brinde consultoría telefónica o remota y preste la debida atención al consultor.
- Se cuente con un responsable Técnico o líder de proyecto **“PREVIAMENTE CERTIFICADO POR NOSOTROS”**
- Se tenga a su personal debidamente certificado por Microsip de Mexico SA de CV.
- Se tenga la última versión de el(los) sistema(s) suscritos.
- Las sesiones telefónicas o remotas que presten nuestros técnicos **NO DEBERAN EXCEDER** los 30 minutos por día.
- Se haya cubierto el módulo específico del que se desee el Soporte Técnico. (Bitácora Capacitación/Implementación)
- Tener sus equipos en óptimas condiciones (operable).

El servicio **NO INCLUYE**:

- Soporte Técnico a números celulares.
- Instalación/Configuración de redes.
- Instalación/Configuración de Sistemas Antivirus.
- Manipulación/configuración de Appliances específicos de la empresa / institución educativa.
- Resolución de problemas de conectividad, tráfico de datos e internet.



- Resolución de problemas funcionales, Parches y/o Actualizaciones del sistema operativo del equipo.
- Aplicar parches u actualizaciones, ni validar si su sistema operativo o software cuenta con licenciamiento original o no.
- Capacitación/Adaptación de Software/Hardware de terceros.
- Activación de Licencias de Software de Terceros.
- Reinstalaciones del sistema por causas ajenas o cambio de servidor.
- Nuestros Técnicos tienen estrictamente prohibido brindar números celulares al cliente, así garantizando atención igual a todos nuestros clientes.

En caso de requerir asesoría en sitio, consulte montos de inversión y disponibilidad.

- Toda consultoría técnica en sitio o remota deberá ser programada y consensada en conjunto con el personal encargado de Microsip de México SA de CV.
- El Cliente deberá tener a su personal designado para la consultoría capacitación, Implementación o servicio contratado en el tiempo y hora especificada disponible y con todo lo indicado listo para comenzar en la fecha y hora acordada.
- En caso de tener la necesidad de realizar una modificación a la agenda en fechas y/o horas acordadas, deberá realizarse al menos con 48 Horas de anticipación. En caso contrario la penalización corresponde a un 25% de las horas de asesoría contratadas.
- Las modificaciones a la agenda estarán sujetas a disponibilidad de la agenda del / los consultores.

Responsables Técnicos / Líderes Proyecto

Responsable 1

<i>Nombre</i>		
<i>Puesto</i>		
<i>Estudios</i>		
<i>Teléfono/</i>	<i>Ext</i>	
<i>E-Mail</i>		
<i>Fecha de Asignación</i>		
<i>Observaciones:</i>		

Responsable 2

<i>Nombre</i>		
<i>Puesto</i>		
<i>Estudios</i>		
<i>Teléfono/</i>	<i>Ext</i>	
<i>E-Mail</i>		
<i>Fecha de Asignación</i>		
<i>Observaciones</i>		

Responsable 3

Nombre			
Puesto			
Estudios			
Teléfono/		Ext	
E-Mail			
Fecha de Asignación			
Observaciones			

Director(es)

Nombre			
Puesto			
Teléfono/		Ext	
E-Mail			

Nombre			
Puesto			
Teléfono/		Ext	
E-Mail			

Nombre			
Puesto			
Teléfono/		Ext	
E-Mail			

FIRMAS

	Persona(s)
Nombre Puesto Firma	
Nombre Puesto Firma	
Nombre Puesto Firma	

Empresa/Institución: _____