

CONTRATOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TEOS®PBH

	SAM 1	SAM 2	SAM 3
Soporte vía remota inmediata			✓
Soporte vía remota respuesta 2 a 3 horas		✓	
Soporte vía remota (por disponibilidad)	✓		✓
Soporte vía e-mail vía tiquete		✓	✓
Soporte telefónico		✓	✓
Asesoría contable y fiscal			✓
Respaldo de información		✓	✓
Acceso a las actualizaciones		✓	✓
Acceso a las capacitaciones en línea			✓
Asesoría para la compra de equipo			✓
Sitio Web Gratuito			✓
Visita emergente en caso de desastre			✓
Préstamo de equipo en caso de requerir			✓
Compra de equipo por el cliente		✓	✓
Reparación de bases de datos en caso de daño	✓	✓	✓
Actualización de manuales		✓	✓
Garantía contra errores de fabricación	✓	✓	✓
3 Meses:	\$ 20	\$ 50	\$ 100
6 Meses:	\$ 40	\$ 70	\$ 140
12 Meses:	\$ 70	\$ 100	\$ 200
36 Meses:	\$ 100	\$ 130	\$ 300
Sin ningún plan SAM	\$ 14	POR HORA SOPORTE REMOTO	
	\$ 30	POR VISITA (mas cargos de viajes)	

Planes aplican únicamente a clientes con compras con mas de 3 meses (garantía vencida)

No aplica para clientes con planes personalizados.

Teos Informática S.A., se reserva el derecho de ofrecer o no, los planes de mantenimiento y soporte.

Soporte vía remota inmediata.

Se dará soporte a través de las herramientas de soporte *TeamViewer®*, *CrossLoop®* para solventar cualquier problema.

Soporte vía remota respuesta 2 a 3 horas.

Se dará soporte en un lapso de 2 a 3 horas, por medio de la vía remota *TeamViewer®*, *CrossLoop®*

Soporte vía remota (por disponibilidad).

Se dará soporte en el momento en un técnico pueda atender. No más de 12 horas.

Soporte vía e-mail vía tiquete.

Se recibirán todas las consultas via e-mail y tendrán respuesta en de 8 a 12 horas.

Soporte telefónico.

Se dará soporte por medio telefónico a una línea exclusiva, en el momento que sea necesario. De 10:00 a.m. a 11:00 p.m.

Asesoría contable y fiscal.

Se dará toda la ayuda posible para solventar problemas de tipo fiscal, para emisión de estados financieros.

Respaldo de información.

Se hará un respaldo de sus bases de datos en forma remota en nuestros servidores. Esto le garantiza que su información siempre estará segura.

Acceso a las actualizaciones.

Recibirá todas las actualizaciones de nuestros productos, sin costos.

Acceso a las capacitaciones en línea.

Se podrán capacitar las veces que se requiera por medio remoto asistiendo a nuestras capacitaciones.

Asesoría para la compra de equipo.

Se dará toda la ayuda posible para la compra de equipo de cómputo, incluyendo datos de proveedores.

Sitio Web Gratuito.

Se creará un sitio web gratuito por el plazo que adquiera el contrato con una modificación mensual completamente gratis.

Visita emergente en caso de desastre.

Se visitará el cliente en caso de un desastre. Ya sea por hardware, software o virus. Nuestros técnicos se enfocarán en recuperar la información de nuestros paquetes únicamente.

Préstamo de equipo en caso de requerir.

Si por alguna razón su equipo se daña, y necesita que le prestemos uno, se lo prestamos por 30 días, pudiendo extender el plazo de acuerdo a la emergencia.

Compra de equipo por el cliente.

Se comprará el equipo por el cliente, nosotros compramos lo que usted necesita, y luego usted nos paga.

Reparación de bases de datos en caso de daño.

Se reparan las bases de datos y se tratará hasta donde sea posible, de recuperar los datos del sistema. Sin embargo no se puede garantizar la recuperación.

Actualización de manuales.

Recibirá los manuales actualizados cada vez que estos reciban modificaciones significativas.

Garantía contra errores de fabricación.

TeosPBH® tiene garantía por **3** meses una vez instalado. Si después de ese tiempo se encuentran fallas de fabricación (estas fallas deberán de darse en al menos 15 clientes para aceptarla como falla), se repararán sin ningún costo adicional.

Esta garantía se encuentra en todos las versiones de Teos®, en la sección :

ACERCA DE...



www.teospos.com
info@vsvosg.com
scliente@vsvosg.com

COPIA DEL CONTRATO EN ACERCA DE: Instalado en todas las versiones de Teos®

Garantías, Derechos y renunciaciones:

Con la compra de este producto (programas para computadora), usted tiene derecho legal a utilizarlo, mediante una licencia otorgada por Teos Informática S.A.

Esta licencia no le da derecho de: Copiarlo, venderlo, o alquilarlo sin una autorización de Teos Informática S.A.

Garantía limitada y renunciaciones:

A.- Garantía limitada: Teos Informática S.A. garantiza que los discos de instalación se encuentran libres de errores, así como los programas se encuentran libres de defectos de mano de obra, bajo el uso normal durante un periodo de **90 días** a partir de la instalación en su(s) computadora(s), (según factura de compra)

De presentarse algún error y que sea por las siguientes razones: mal estado del equipo, instalaciones defectuosas de sistemas operativos o redes, abusos o aplicaciones incorrectas, o bien operadores sin conocimiento, no será devuelto su dinero, de otra forma se entregarán nuevamente discos de instalación con las correcciones del caso.

Teos Informática S.A., no está en obligación de devolver en casos de, accidentes, robos catástrofes naturales o negligencia. De presentarse alguno de los casos mencionados Teos Informática S.A., puede realizar otra instalación, posterior a la verificación de la existencia de la compra original.

B.- Renuncia de garantía sobre el software: El software se entrega " TAL Y COMO ES", SIN GARANTIAS DE NINGUN GENERO . Teos Informática S.A. RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTIAS IMPLICITAS QUE NO SEAN AQUELLAS INCLUIDAS EN EL PARRAFO "A" DE ESTE DOCUMENTO. INCLUYENDO LAS GARANTIAS IMPLICITAS DE ADECUACION Y REALIZACION DE CAMBIOS A LOS PROGRAMAS PARA UN USO PARTICULAR, Teos Informática S.A., se limita A ACEPTAR SUGERENCIAS PARA MEJORAS POSTERIORES, QUE SERAN SOLO ESO MEJORAS. Teos Informática S.A. OFRECERA ACTUALIZACIONES LAS CUALES PUEDEN O NO TENER COSTOS ADICIONALES, Teos Informática S.A, SE RESERVA EL DERECHO DE ASIGNAR O NO EL VALOR COMERCIAL DE LAS MISMAS.

C.- Declaración de garantía completa: LAS GARANTIAS LIMITADAS ESTABLECIDAS EN LOS PARRAFOS "A" Y "B" ANTERIORES SON LAS UNICAS GARANTIAS DE CUALQUIER GENERO PRESTADAS POR Teos Informática S.A, Y SUS DISTRIBUIDORES. NINGUNA OTRA PUEDE SER BRINDADA POR DISTRIBUIDORES, NINGUN CONSEJO NI DECLARACION PUEDE EN NINGUNA FORMA ADICIONAR O AUMENTAR TALES GARANTIAS, CUALQUIER DAÑO O ERROR DE ESTE PROGRAMA (INCLUYENDO CAMBIOS Y MEJORAS) ESTARA RESPALDADO UNICAMENTE POR LA GARANTIA LIMITADA INCLUIDAS EN EL PARRAFO "A".

D.- Fondos para la producción: Teos Informática S.A., garantiza que este programa ha sido desarrollado en su totalidad con fondos privados, y está en capacidad de aportar la documentación

necesaria, este programa no está relacionado con ninguna entidad ni gubernamental y religiosa o social, se apega únicamente a las leyes de comercio establecidas en cada país, las cuales pueden variar de acuerdo a casa uno, pero esto no aumenta ni disminuye ninguna de las cláusulas descritas anteriormente. Teos Informática S.A. no está obligado a regalar, prestar, alquilar este programa, Teos Informática S.A, se reserva el derecho de obsequiarlo con los propósitos que sean y para los efectos que sean.

E.- Supuestos generales: Teos Informática S.A., asume que usted como cliente, ha comprendido perfectamente estas garantías y renuncias al permitir la instalación de este programa en su(s) computadoras, si no lo ha hecho deberá de regresar en SU TOTALIDAD EL CONTENIDO DE LA CAJA DE INSTALACION Y SIN NINGUN TIPO DE INFORMACION EN LAS BASES DE DATOS y NO PERMITIR LA INSTALACION DE ESTE PROGRAMA EN ALGUNA COMPUTADORA. DE ENCONTRAR ALGUNA INFORMACION INCLUIDA EN LAS BASES DE DATOS, O COMPROBAR LA INSTALACION DE ESTE PROGRAMA EN SU (S) COMPUTADORAS, Teos Informática S.A ASUME QUE USTED ESTA DE ACUERDO CON LAS MISMAS Y NO ESTA OBLIGADO A DEVOLUCION ALGUNA, NOMBRADA COMO DINERO, TIEMPO O ESFUERZO.

