

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO

ALCANCE Y OBJETIVOS

El presente documento establece los términos y condiciones a los que IMAGEN TI esta sujeto en el ámbito de la prestación de los servicios de soporte técnico al CLIENTE,

Este documento persigue establecer los niveles de atención en la prestación del servicio proporcionado por IMAGEN TI.

DURACION

El servicio de soporte técnico tendrá validez durante todo el tiempo por el cual haya contratado el licenciamiento de las soluciones de IMAGEN TI

CONSIDERACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

1. IMAGEN TI se obliga a gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la realización de los Servicios.
2. IMAGEN TI guardará confidencialidad sobre la información que le facilite el CLIENTE en o para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal

SERVICIO DE SOPORTE POSTVENTA

1. IMAGEN TI gestionara en conjunto con el CLIENTE la implementación del o los productos o servicios contratados a partir de la liberación del licenciamiento.
2. IMAGEN TI realizara la puesta a punto, un porcentaje de implementación a convenir con el CLIENTE y la configuración personalizada y a medida del producto o servicio.
3. IMAGEN TI realizara las transferencias de conocimiento y capacitaciones necesarias al CLIENTE sin costo adicional.
4. IMAGEN TI documentara todo el proceso a partir desde las pruebas de concepto, la puesta a punto, la implementación y la configuración del producto o servicio. Esto se entregará en formato de Memoria Técnica al CLIENTE.
5. IMAGEN TI entregara un reporte al cliente con el estatus de los equipos en la consola de withsecure , este se realizara bajo demanda del cliente.

ACUERDO DE NIVEL DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO.

1. Todos los Servicios prestados por IMAGEN TI se realizarán por personal especializado en cada materia. El personal del IMAGEN TI acudirá previsto de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios.
2. Las incidencias o el mal funcionamiento de los Servicios se comunicarán a IMAGEN TI a través de llamada telefónica o envío de correo electrónico a lo cual se creará y se asignará un numero de ticket, para el seguimiento y documentación del reporte, los datos para realizar esta accion se encuentran en el apartado "Metodos de contacto" de este documento
3. La atención y recepción de cada reporte se realizará en un periodo de tiempo de no más de 30 minutos y la reparacion del incidente de acuerdo a la criticidad de la incidencia.
4. La atención en sitio de ser necesaria y dependiendo la criticidad de la incidencia, requerirá de al menos 2 horas de anticipación si fuera en CDMX, en caso de requerir el servicio en el interior de la republica se coordinara con su ejecutivo de cuenta ya que podria requerir costo de viaticos.



DIAS Y HORARIOS DE ATENCION

Lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm

Sábados y Domingos no laborables

NOTA: Los días feriados obligatorios se consideran no laborables y son estipulados según la ley del trabajo

CRITICIDAD DE INCIDENCIAS

1. Se entiende por incidencia **CRÍTICA**: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan significativamente al CLIENTE.
 - Afectan en su operación a un gran número de usuarios o clientes, interrumpen el negocio y afectan a la prestación de servicios y representan un impacto financiero.
2. Se entiende por incidencia **GRAVE**: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan moderadamente al CLIENTE.
 - Afectan a algunos empleados e interrumpen el trabajo hasta cierto punto. Los clientes pueden verse ligeramente afectados o inconvenientes.
3. Se entiende por incidencia **LEVE**: las incidencias que se limitan a entorpecer la prestación de los Servicios.
 - Son aquellos que no interrumpen a los usuarios o al negocio y se pueden solucionar mientras se mantienen los servicios a los usuarios y clientes.

LIMITANTES DEL SERVICIO

El servicio de soporte técnico está diseñado para brindarle la asesoría necesaria en la operación regular de los productos y resolución de problemas en las soluciones de IMAGEN TI y no deberá ser malinterpretada o confundida con otros servicios, por lo que el servicio no incluye:

- En ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, por ejemplo: sistemas operativos, software de oficina o antivirus de terceros, entre otros.
- El parchado de vulnerabilidades.
- Migración/Integración de aplicaciones a excepción de la referida en la propuesta comercial.
- Desarrollo de código.
- Desarrollo de modificaciones y alteraciones a las aplicaciones o infraestructura del cliente.
- Solución de problemas existentes en la infraestructura (Active Directory, DNS, Configuraciones de red UTP, como eléctrica, etc.).
- Soluciones a problemas de software diferentes a la solución que se adquiere en ese momento.

Cualquier otro punto no indicado en el nivel de servicio considerando esto como fuera del alcance de este servicio, sin embargo, de ser necesario realizarse se cotizará al cliente.

INCIDENTES MAS COMUNES

El ingeniero de soporte de IMAGEN TI con base en la información recopilada por el cliente realizará la asignación del nivel de soporte correspondiente, siendo los siguientes casos ejemplos de incidentes comunes.

- Computadora lenta.
- Virus o Malware en la computadora o red.
- Bloqueo para acceder a página Web.
- Bloqueo de aplicaciones.



- Permitir o denegar puertos entrada y salida.
- Exclusiones de archivos o aplicaciones.
- Red Lenta.
- Restablecer contraseñas de acceso a consolas.
- Asignación de perfiles de usuario.
- Configuraciones nuevas.
- Recuperación de llaves de licencia.
- Informes y reportes de las soluciones
- Errores en funcionamiento de agentes o clientes.
- Actualizaciones de consola y agentes.
- Restricciones de acceso a consolas.

Una vez identificado, categorizado, priorizado y registrado, los Ingenieros de IMAGEN TI podrán controlar y resolver el incidente. La resolución de incidentes implica cinco pasos:

1. **Diagnóstico inicial:** Para ello realizaremos las siguientes preguntas de solución de problemas:

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Cuándo ocurrió el problema?
- ¿Dónde ocurrió el problema?
- ¿Cuál es el alcance del problema?
- ¿Qué han hecho para tratar de resolver el problema?

2. **Escala de incidentes:** Cuando los Ingenieros de IMAGEN TI realizan los filtros necesarios y determinan que un incidente requiere soporte avanzado, como el envío de un técnico de forma presencial o la asistencia de personal **de manera remota**. Cabe resaltar que la mayoría de los incidentes se resuelven por el personal de soporte técnico de nivel 1 .

3. **Investigación y diagnóstico:** Una vez que se diagnostica el incidente, los ingenieros de IMAGEN TI atenderán el problema con algunas acciones como modificar la configuración, aplicar un parche, realizar exclusiones , realizar un aislamiento de equipo de la red . En algunos casos será necesario poder acceder a las consolas de administración de manera remota a través de teamviewer o anydesk o escalar ticket con el fabricante.

4. **Resolución y recuperación:** Cuando los Ingenieros de soporte de IMAGEN TI corroboren que el servicio del usuario ha sido restablecido y se ha cumplido con el nivel de SLA necesario.

5. **Cierre del incidente:** En este punto, el incidente se considera cerrado y el proceso de incidente finaliza y se enviara vía correo electrónico el resumen de las acciones tomadas para el solucionar el incidente.



- La atención se realizará en los siguientes períodos máximos desde el aviso, en horarios a:
 - Incidencia crítica no mayor a 2 hora
 - Incidencia grave no mayor a 4 horas
 - Incidencia leve no mayor a 24 horas
- El estado de los Servicios se revisará trimestralmente por el CLIENTE IMAGEN TI para comprobar su buen funcionamiento.

NIVELES DE ESCALAMIENTO

1. IMAGEN TI proveerá de una mesa de ayuda de 3 ingenieros especializados
2. Teniendo en cuenta el Acuerdo de Nivel de Servicio, los periodos de respuesta anteriores y la complejidad de la incidencia, el CLIENTE podrá escalar el ticket con el Gerente de Soporte Técnico de IMAGEN TI el cual dará respuesta a la escalación en un periodo no mayor a 30 minutos.
3. Este a su vez en casos especiales que involucren un análisis avanzado, problemas del desarrollo o integración del software IMAGEN TI realizara la escalación del ticket directamente al Fabricante mediante correo electrónico y/o su plataforma en línea teniendo un periodo de respuesta no mayor a 24 horas, teniendo en cuenta la diferencia horaria.

METODOS DE CONTACTO

Primer Nivel

- Teléfonos:
 - 5555127337
 - 5555211396
- Correo electrónico:
 - soporte@imagenti.mx
- Whatsapp:
 - 5588314440
- Página Web:
 - www.imagenti.mx/contacto

Segundo Nivel

- Teléfono:
 - 5526923796
- Correo electrónico:
 - francisco.martinez@imagenti.mx

Tercer Nivel (Este solo se gestina a traves de IMAGEN TI)

- Soporte Fabricantes:

Withsecure

- support@withsecure.com

Safetica

- support@esetla.com

Sonicwall

- Support@sonicwall.com