

## 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 CAPACITADO POR NOSOTROS”**
- Se tenga a su personal debidamente capacitado.
- 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.

## 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

|                            |  |            |  |
|----------------------------|--|------------|--|
| <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 4

|                     |  |     |  |
|---------------------|--|-----|--|
| 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<br>Puesto<br>Firma |            |
| Nombre<br>Puesto<br>Firma |            |
| Nombre<br>Puesto<br>Firma |            |

Empresa/Institución: \_\_\_\_\_