

El tiempo de respuesta de la solicitud será dependiendo del nivel de severidad, pero se dará al correo una confirmación de recepción inmediatamente. Una vez analizado el reporte, INGRESSIO MÉXICO proporcionará al "CLIENTE" el proceso de resolución del ticket y una matriz de escalamiento.

Alcance del Servicio para el Software

El proveedor deberá dar atención a fallas al software, durante el periodo contratado. En caso de existir alguna falla durante el período mencionado, se corregirá sin costo alguno para "EL CLIENTE" y deberá cubrir lo siguiente:

1. Solución a fallas.
2. Asistencia técnica y funcional.

En caso de que el soporte técnico requerido esté relacionado con fallas de hardware biométrico y se cumpla con las condiciones de garantía, INGRESSIO reemplazará sin costo alguno para "EL CLIENTE" el equipo dañado por uno de iguales o mejores características, para cubrir los niveles de servicio solicitados.

NIVELES DE SEVERIDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA

INGRESSIO MEXICO S.A. DE C.V. validará la necesidad de atender dichos reportes o fallas conforme a los tiempos de respuesta que se señalan a continuación; independientemente de que para dicho efecto en caso necesario se acuda a las instalaciones de "EL CLIENTE"

Atención de fallas y Asistencia técnica y funcional

La solución a fallas comprende el mantenimiento correctivo proporcionado por el proveedor para la reparación y corrección de incidencias o fallas que se presenten en todos y cada uno de los componentes de la Herramienta "SOLUCION CONTRATADA POR EL CLIENTE". Durante el período del contrato, el proveedor se obliga a proporcionar sin costo adicional para "EL CLIENTE", las nuevas versiones de software que el fabricante libere para la optimización de los módulos descritos en el punto 1 de este anexo.

Reporte de fallas por Garantía:

"EL CLIENTE" podrá realizar reportes de fallas por garantía de lunes a viernes con horario de 9:00 a 18:00 hrs. vía correo electrónico, "El proveedor" asignará un número de folio a cada reporte realizado por "EL CLIENTE" por el medio antes descrito.

Nivel de Servicio para la Recuperación y Solución de una falla

Los plazos máximos para la atención de los problemas, serán determinados por la criticidad del problema reportado:

REPORTE CRÍTICO: Recuperación del servicio máximo 1 Día hábil

REPORTE NO CRÍTICO: Solución del problema máximo 10 días hábiles.

SOLUCIÓN DE RAÍZ: Solución del problema máximo 30 días hábiles Para el cálculo del tiempo de atención se tomará la fecha y hora en la que "EL CLIENTE" envíe correo electrónico de notificación al responsable del proveedor.

TIPOS DE SEVERIDAD

SEVERIDAD 1. El servicio de control de acceso esta caído por completo (no opera ningún equipo biométrico), o bien presenta una falla que no permite su arranque o funcionamiento total. El cliente no cuenta con acción posible de recuperación, y existe en consecuencia, un impacto crítico en la operación de su negocio. Tiempo máximo de respuesta: 4 horas

SEVERIDAD 2. El desempeño del sistema esta degradado o presenta una falla persistente que tiene un impacto en la operación de su negocio con algunos lectores. Tiempo máximo de respuesta: 24 horas

SEVERIDAD 3. El desempeño del sistema esta degradado o su funcionalidad disminuida, pero la operación continúa. Tiempo máximo de respuesta: 48 horas

SEVERIDAD 4. Falla que no afecta el sistema en producción. Fallas de diagnóstico no identificadas, errores de documentación o inconsistencias de software que no afectan el servicio. Tiempo máximo de respuesta: 72 horas

Esta póliza cubre únicamente aspectos relacionados con la aplicación original y garantiza que de cualquier forma se utilizarán los recursos tanto internos como del corporativo para dar la solución más eficiente posible

Niveles de atención a solicitudes de servicio.

Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware biométrico o software proporcionado por Ingressio) a partir del levantamiento del ticket de acuerdo a niveles de severidad resultado del análisis del reporte.

No están incluidos en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros y estos deberán ser resueltos por los proveedores correspondientes:

En caso de que la falla sea imputada a "EL CLIENTE". Los servicios de soporte tendrán costo preferente de acuerdo a la tarifa vigente (1ª hora \$65 USD y posteriores \$45 USD más I.V.A. por hora). Lo anterior podrá darse por alguna de las siguientes causas:

Por una administración de infraestructura inadecuada (base de datos, aplicación, conectividad, sistema operativo, servidores de archivos, etc.)

Por un problema en la aplicación (bug) derivado de una mala utilización del sistema

Si el código ha sido modificado, alterado o sufrido daños por causas atribuibles al consumidor y/o causas no imputables al fabricante o distribuidor. Si el código ha tratado de ser reparado por personas ajenas y/o no autorizadas



Por situaciones como virus o pérdida de información, y la configuración de la solución se vea afectada