

I. CUADRO MATRIZ DE LOS PLANES DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO:

A continuación se presentan el Cuadro Matriz con las características por cada Plan de Servicios Administrados y Soporte Técnico:

PLANES DE SERVICIOS ADMINISTRADOS Y SOPORTE TÉCNICO

CARACTERISTICAS	Bolsa de Horas para Soporte Técnico Correctivo		Servicios Administrados y Soporte Técnico Preventivo y Correctivo de Nivel 3		
	Standard	Premier	Standard	Premier	Elite
Horario de Atención	Días Hábiles (Lunes a Viernes 8AM-5PM – 8x5)	Días Hábiles (Lunes a Viernes 8AM-5PM – 8x5)	Días Hábiles (Lunes a Viernes 8AM-5PM – 8x5)	Días Hábiles (Lunes a Viernes 8AM-5PM – 8x5)	24x7
Máximo Número de Solicitudes Mensual por Sistema o Producto	Sujeto a Solución o Producto	Sujeto a Solución o Producto	Sujeto a Solución o Producto	Sujeto a Solución o Producto	Sujeto a Solución o Producto
Soporte vía HelpDesk (Web)	√	√	√	√	√
Soporte vía Teléfono	√	√	√	√	√
Apoyo Remoto	√	√	√	√	√
Apoyo en Sitio	No	√	No	√	√
Monitoreo Sistema o Producto	No	No	√	√	√
Actualizaciones	No	No	No	Una al año	Hasta dos al año
Tiempo de Respuesta Máximo (SLA)	8 horas	4 horas	8 horas	4 horas	2 horas
Idiomas	Español	Español	Español	Español	Español
Opciones de Duración (Meses)	2, 4, 6 y 12	2, 4, 6 y 12	12, 24 y 36	12, 24 y 36	12, 24 y 36
Forma de Pago	Único	Único	Mensual y Anual	Mensual y Anual	Mensual y Anual
Aplica a Soluciones y/o Productos No distribuidos por SISTEL	Si	Si	No	No	No

DEFINICIONES:

- **Plan de Servicios Administrados y Soporte Técnico Preventivo y Correctivo de Nivel 3:** Se refiere a un plan de Asistencia especializada de Servicios Administrados y Soporte Técnico para los sistemas objetos de estos, con garantías al más alto nivel para prevenir y solventar problemas. Más detalles del Soporte Técnico de Nivel 3: https://es.wikipedia.org/wiki/Soporte_técnico,
- **Bolsa de Horas para Soporte Técnico Correctivo:** Es un plan de servicios con menos características al antes mencionado, que tiene como objetivo ser correctivo y no preventivo,
- **Solicitud(es):** Es cualquier petición formal que **El Cliente** debe de hacer por cualquiera de los medios oficiales descritos en su contrato. **El Cliente** podrá solicitar: Respuestas a Consultas, Revisiones, Intentos de Resolución de Problemas, Configuraciones y Aplicación de Parches sobre el sistema objeto del Plan de Servicios adquirido,
- **Horario de Atención:** Es el horario de trabajo en el que se responderán y gestionarán todas las solicitudes,
- **Máximo Número de Solicitudes Mensuales por Sistema o Producto:** Son la cantidad de solicitudes que **SISTEL** le proporciona a **El Cliente** para realizar revisiones remotas, configuraciones, consultas o visitas a lugar en caso no se pueda acceder remotamente,
- **Soporte vía HelpDesk (Web):** Es un Portal Web por el cual **El Cliente** realizará sus solicitudes. El link de acceso a dicho portal es <https://soporte.sistelhn.com> y solo podrán ingresar los clientes pre-registrados mediante solicitud formal vía escrito o correo electrónico. Cada cliente tendrá un máximo de hasta dos usuarios de acceso,
- **Soporte vía Teléfono:** Se refiere a que **El Cliente** podrá realizar sus respectivas solicitudes llamándonos a nuestra PBX +504-2291-6499, esto para el caso de que **El Cliente** tenga inconvenientes para ingresar al [HelpDesk o Portal Web de Soporte https://soporte.sistelhn.com](https://soporte.sistelhn.com),
- **Apoyo Remoto:** Todos los casos de Asistencia se desarrollaran vía Acceso Remoto, ya sea Terminal SSH, Escritorios Remotos y/ o cualquier otro que sea necesario,

- **Apoyo en Sitio:** Para casos especiales de problemas de carácter crítico, en los que no se pueda acceder remotamente, **SISTEL** podrá evaluar realizar una visita a sitio para proporcionar la asistencia del caso. Solo se aplica para las ciudades de Tegucigalpa y Comayagua, en el Departamento de Francisco Morazán, Honduras,
- **Monitoreo Sistema o Producto:** **SISTEL** podrá instalar un cliente para monitoreo de algunos recursos del sistema o solución proporcionada a **El Cliente**, esto como método de prevención a fallas. Por ejemplo: CPU, Memoria RAM, Disco Duro y Disponibilidad u Operación. También se monitorea la disponibilidad del enlace de Internet del ISP,
- **Items Complementarios (Suscripciones / Licencias de Software / Soporte Técnico de segunda mano del Fabricante / Certificados DV):** Mientras dure el contrato del “Plan de Servicios Administrados y Soporte Técnico Preventivo y Correctivo Nivel 3”, **SISTEL** para garantizar la operación de los sistemas incluye estos complementos, dependiendo el sistema objeto del Plan: i) Para Firewalls Appliance PFSense las Suscripción/Licencias/Soporte de segunda mano del Fabricante, ii) Para el Zimbra Collaboration, Soporte de segunda mano del Fabricante y Certificado SSL DV, iii) Webhosting Certificado SSL DV i iv) Soluciones Base Asterisk, Soporte de Segunda mano del Fabricante.
- **Actualizaciones:** Se refiere a realizar actualización de los productos proporcionados por **SISTEL**, como por ejemplo: i) Zimbra Collaboration, ii) Pfsense, iii) Asterisk PBX. Productos y/o Servicios en los que no aplican las actualizaciones tenemos: i) Amazon Web Services (AWS), ii) Re-Instalaciones, Migraciones de un OS o Equipo o Plataforma, iii) Si **El Cliente** no cuenta con las licencias o derechos al día,
- **Tiempo de Respuesta Máximo (SLA):** **SISTEL** realizará todo el esfuerzo posible para responder a **El Cliente** lo antes posible, y con un máximo de tiempo garantizado en base al Tipo de Plan Adquirido,
- **Idiomas:** Son los idiomas en los que **SISTEL** le proporcionará la Asistencia a **El Cliente**,
- **Opciones de Duración (Meses):** Son las opciones de tiempo de cada Plan de Servicios,
- **Forma de Pago:** Son las diferentes formas de pago por tipo de plan: i) Único, pago adelantado, sin compromiso de renovación y/o contratos (Servicios Correctivos), ii) Mensual y Anual, compromiso contractual con mejores garantías y tiempos de respuesta (Servicios Preventivos y Correctivos),
- **Aplica a Soluciones y/o Productos No distribuidos por SISTEL:** **SISTEL** puede apoyar a **El Cliente** con los diferentes tipos de planes para soluciones y/o productos de los cuales no están en representación o distribución nuestra, siempre y cuando hayan sido sujetos a un previo estudio y/o análisis de factibilidad.

II. ALCANCES DE LOS PLANES DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO:

1. El medio oficial para solicitar la asistencia técnica es mediante el [HelpDesk \(Web\)](https://soporte.sistelhn.com) o Portal Web de Soporte <https://soporte.sistelhn.com>. En caso de tener un problema para ingresar a dicho Portal de Soporte, **El Cliente** podrá realizar su solicitud llamando a nuestra PBX +504-2291-6499. La cantidad de horas o solicitudes utilizadas se contabilizarán mediante el [HelpDesk \(Web\)](https://soporte.sistelhn.com) o Portal Web de Soporte,
2. Las solicitudes y/o actividades se desarrollarán vía acceso remoto desde las oficinas de **SISTEL**. Para casos especiales de problemas de carácter crítico o urgente, que se definen como la caída completa del sistema o la solución afectando a todos los usuarios, **SISTEL** podrá evaluar realizar una visita a sitio para proporcionar la asistencia del caso. Estas visitas en sitio o a las oficinas de **El Cliente** solo se incluyen para las ciudades de Tegucigalpa y Comayagua, en el departamento de Francisco Morazán, Honduras,
3. **El Cliente** debe garantizar a **SISTEL** el acceso a los sistemas en cualquier horario (24x7), ya sea a sus oficinas de manera física y/o mediante acceso remoto,
4. Como garantía y control de calidad de los servicios a prestar, **SISTEL** y/o sus empleados se reservan el derecho a atender llamadas directas a sus teléfonos móviles o por cualquier otro medio que no sea el oficial ([Portal de Soporte Web](https://soporte.sistelhn.com)), **El Cliente** acepta que esto no será un causante de incomodidad, cancelación de los servicios, demanda, o reclamo alguno,
5. Las características de los servicios a prestar están limitadas al Tipo de Plan adquirido por **El Cliente**,
6. **SISTEL** garantiza el Nivel de Servicio o SLA de Respuesta dependiendo del tipo de Plan adquirido, pero no garantiza la resolución de todas las solicitudes que **El Cliente** realice, dado a que las causas de una situación o problemas pueden ser innumerables y dependientes de terceros factores. Como por ejemplo mencionamos algunos casos: i) Problemas en los enlaces de

Datos y/o Internet, ii) Desastres Naturales, iii) Fallas Físicas del Equipo, iv) Fallas en el Software, etc. Por lo que no es posible garantizar un SLA o Nivel de Servicio de Resolución de problemas,

7. El nivel de Soporte Técnico a proporcionar por **SISTEL** a **El Cliente** es 3 (Ver detalles en https://es.wikipedia.org/wiki/Soporte_técnico), por lo que se entiende que **El Cliente** cuenta con un departamento de sistemas o tecnología de la información con los conocimientos y experiencia para proporcionar soportes técnicos de los niveles 1 y 2, así como interpretar y generar las solicitudes a **SISTEL** para la solicitud del Soporte Técnico Nivel 3,
8. Los planes de servicios solo cubren los servidores y/o equipos donde esta operando la solución, por lo que no cubre atención o revisiones a usuarios finales y/o cualquier otro sistema o equipo,
9. Para los “Planes de Servicios Administrados y de Soporte Técnico Preventivo y Correctivo de Nivel 3” **El Cliente** tendrá derecho a la cantidad de solicitudes mensuales que están descritas en su contrato u oferta. Cada solicitud se contabilizará con duración de hasta 2 horas, siendo estas, no acumulables. En caso que no estén especificadas las cantidad de solicitudes en el contrato u oferta, se tomará como máximo 5 por mes para todo el contrato de plan de servicios,
10. Para los Planes de “Bolsa de Horas para Soporte Técnico Correctivo”, cada solicitud se contabiliza con duración de 2 horas, y al termino de finalización de la bolsa de horas, y hayan sobrado, estas restantes no serán acumulables para un siguiente período,
11. Las consultas se podrán contabilizar como solicitudes, para los casos en que a partir de estas se tenga que ingresar a realizar una revisión, configuración o cualquier otra gestión en lo sistemas o soluciones,
12. Los planes de servicios no conllevan la entrega de informes, memorandums o cualquier otro vía impresa o correo electrónico sobre el detalle de las tareas realizadas o solicitudes, **El Cliente** con sus accesos al [HelpDesk o Portal Web de Soporte https://soporte.sistelhn.com](https://soporte.sistelhn.com) contará con el histórico de cada solicitud realizada, para que pueda validar los alcances de los productos y/o servicios entregados,
13. En los planes de servicios no se incluyen licencias de software, equipo y/o programación o modificación del código de la solución objeto del contrato,
14. **SISTEL**, no se hace responsable por la pérdida parcial o total de la información que **El Cliente** mantenga o haga uso en el servidor(es) o equipo(s), por lo que **El Cliente** se compromete a realizar y confirmar sus respaldos periódicamente,
15. **SISTEL** no se hace responsable por problemas físicos y/o de software de ninguna índole, antes, durante o posteriormente de que se proceda con las solicitud de **El Cliente**,
16. **SISTEL** no se hace responsable por problemas derivados del software, equipo y/o infraestructura donde este operando. En el caso que el software, equipo y/o infraestructura cuente con garantía o algún nivel de soporte vigente por parte del proveedor y/o el fabricante, **SISTEL** se limitará a brindar las sugerencias o asesoría a **El Cliente** para apoyarlo a solventar el problema en cuestión,
17. Las actualizaciones están limitadas a realizarse sin re-instalar o migrar el Sistema Operativo, es decir mientras el software de la solución esté en su tiempo de vida o soportado por su respectivo fabricante. Por ejemplo: Si **El Cliente** actualmente tiene operando Zimbra Collaboration versión 8.8 encima de un sistema operativo Linux RedHat 6, y se requiere actualizar a Zimbra Collaboration 8.9, pero el fabricante de Zimbra no liberó un instalador de su versión 8.9 para Linux RedHat 6, conlleva a una migración o re-instalación de la solución. En este caso el servicio de migración o re-instalación tendrá un recargo adicional,
18. Los planes de servicios no incluyen solicitudes para migración de una solución proporcionada por **SISTEL** a otras soluciones.
19. **SISTEL** no se hace responsable por la mala utilización por parte de **El Cliente** al hacer cambios de configuraciones lógicas o físicas pre-establecidas en el servidor(es) o equipo(s),
20. Queda bajo responsabilidad de **El Cliente** limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que su personal o terceros, hagan el uso, abuso o uso no autorizado de los servidores o equipos y/o soluciones que operan en estos, obligándose a cubrir cualquier cargo, e incluir los daños y perjuicios que causen a **SISTEL** y/o terceros, derivados de su incumplimiento. Si se diera la interrupción en el servicio motivada por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa fuera de control de las entidades de **SISTEL** y no atribuible a estas, este incumplimiento no estará sujeto a la imposición de sanciones conforme a este contrato,

21. **SISTEL** se reserva el derecho de definir la criticidad o urgencia de cada caso y/o solicitud, de los cuales los únicos de carácter urgente son los que conlleven a que el sistema y/o solución deje de operar completamente y todos los usuarios se vean afectados. Para estos casos urgentes, **SISTEL** hará su mejor esfuerzo para la resolución del problema lo antes posible, pero para casos no urgentes **SISTEL** se reserva el derecho de gestionar, procesar o resolver la solicitud de manera inmediata o programarla para otro día adentro del respectivo horario de atención,
22. En caso que **El Cliente** exceda el número de solicitudes mensuales o bolsa de horas de su contrato o plan de servicios adquiridos, y requiere extras, estos tendrán un costo adicional por hora o fracción de hora.
23. No se incluyen solicitudes y/o ventanas de mantenimiento fuera del horario de atención. Para los Planes de Servicios Administrados y Soporte Técnico Preventivo y Correctivo Nivel 3 del tipo Premier y Elite se toma como excepción realizar una ventana de mantenimiento unicamente para la respectiva actualización (En caso que aplique). Toda solicitud fuera del horario de atención tendrá un costo adicional por hora o fracción de hora.
24. **El Cliente** se compromete a leer periódicamente los links o URLS de los "Acuerdos" , "Contratos de Servicios" y/o "Alcances de nuestros Productos y/o Servicios",
25. En caso que **El Cliente** lo solicite, **SISTEL** le proporcionará los respectivos acceso de administración y/o root de cualquiera de las soluciones objeto de estos servicios,
26. **SISTEL** puede realizar cambios comercialmente razonables en los "Alcances de sus Productos y/o Servicios" cuando lo estime necesario y sin previo aviso. En caso que **El Cliente** tenga alguna duda o reclamo de cualquiera de los cambios realizados, podrá comunicarse con **SISTEL** vía al correo electrónico ventas@sistelhn.com a más tardar 60 días posterior a estos. Si **El Cliente** informa a **SISTEL** conforme a lo establecido, se seguirá rigiendo por las condiciones vigentes previas al cambio hasta que finalice el Periodo Inicial Contratado. Si se renuevan los Productos o Servicios afectados, se renovarán según las Condiciones y/o Alcances vigentes en ese momento.

III. VERSIÓN ACTUAL Y VIGENTE: Publicada el 28 de Enero del Año 2019. Versión Inicial (No vigente), publicada el 28 de Febrero del Año 2018.

IV. DERECHOS DE AUTOR Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS ALCANCES: El Cliente se compromete a:

- a) No compartir este documento con terceros y/o cualquier de los links o URLs descritos en el Contrato o Acuerdo de plan servicios,
- b) A no transcribir ningún texto aquí contenido,

Si **El Cliente** requiere una copia del presente documento, podrá solicitarlo a **SISTEL** mediante correo electrónico a la dirección ventas@sistelhn.com .