

## Contrato de Servicios de Mantenimiento Técnico

En JMTELCOM sabemos que sus equipos y soluciones de software en tecnologías de telecomunicaciones, son una inversión estratégica para garantizar la productividad y continuidad de su negocio. Nuestro Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo está diseñado para prolongar la vida útil de sus equipos y el correcto desempeño de software y aplicaciones instalados, asegurando su óptimo desempeño y brindarle la tranquilidad de contar con técnicos expertos como aliados en cada paso.

### Descripción de los Servicios

Nuestro plan ofrece una cobertura integral que garantiza la continuidad de sus operaciones, con los equipos, software y aplicaciones adquiridos en JMTELCOM.

### Mantenimiento Preventivo

- Revisión completa de equipos, software y aplicaciones, como sus alarmas, análisis de desempeño y recomendaciones para prolongar vida útil de equipo y/o actualizaciones necesarias de software y aplicaciones para mejorar el desempeño y tener acceso a novedades útiles para su negocio
- Actualización de firmware, si aplica.
- Respaldo de configuración y backups.
- Visita anual programada, coordinada con el cliente.

### Mantenimiento Correctivo

- Restablecimiento inmediato del funcionamiento del sistema, software o aplicaciones
- Soporte en sitio, remoto o telefónico según la criticidad de la falla.
- En caso de falla grave de un equipo físico, JMTELCOM, brinda el préstamo de equipos de similares características para evitar interrupciones del servicio
- En caso de falla grave de un software o aplicación, se brindara soporte con fabrica hasta recuperar funcionamiento o re instalar solución, para ser recuperada a la brevedad posible

### Tiempos de Respuesta

- Fallas graves: máximo 4 horas para presencia en sitio.
- Fallas menores: máximo 6 a 8 horas para soporte remot o presencia en sitio a criterio de ingeniería
- Cobertura metropolitana, zona occidental y oriental (ajustando tiempos según ubicación).

### Beneficios para el Cliente

- Cobertura flexible: Modalidad 8x5 o 7x24 (365 días al año), llamando al **+503 2246 6000**
- Soporte técnico local y de fabricante especializado vía telefónica, remoto, correo o en sitio.
- En el caso de solución de telefonía, se incluye el reemplazo de cordones telefónicos detectados como dañados durante el mantenimiento preventivo
- Servicios de laboratorio con diagnóstico profesional y soporte de fabrica
- Instalación de equipos en préstamo para garantizar continuidad.
- Mayor vida útil de los equipos, software y aplicaciones con el objetivo de reducción de costos por fallas imprevistas.



## Responsabilidades del Cliente

El cliente deberá reportar las fallas únicamente a través de los canales oficiales de coordinación de JMTELCOM para garantizar el debido seguimiento y control.



+503 2246 6000



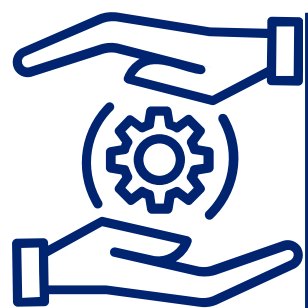
[support@jmtelcom.com](mailto:support@jmtelcom.com)



+503 2246 6000

Con JMTELCOM, usted cuenta con un socio tecnológico estratégico que asegura que su operación nunca se detenga. Nuestro compromiso es ser más que un proveedor, ser su aliado en la continuidad y crecimiento de su negocio.

## BENEFICIOS DE CONTAR CON EL SERVICIO TÉCNICO DE JMTELCOM S.A. DE C.V.



### Cobertura del soporte Técnico Modalidad 8x5 o 7x24 (depende plan elegido)

Modalidad 8x5: de lunes a viernes en Horario 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Modalidad 7x24: 24 horas, 365 días del año



### Tiempo de respuesta a solicitudes de servicio técnico en caso de fallas graves

Máximo 4 horas hábiles después de reportada la falla para soporte en sitio y 10 minutos para soporte remoto.



### Soporte técnico mediante llamadas telefónicas, video llamadas o correos electrónicos por parte del personal técnico de JMTelcom.

Ilimitado a través del área de La Coordinación Técnica respectiva



### Tiempo de respuesta a solicitudes de servicio técnico en caso de fallas menores.

Máximo 8 horas hábiles después de reportada la falla a coordinación para soporte remoto o visita en sitio



### Mantenimiento Preventivo.

1 visita en el año, con fecha a ser coordinada con el cliente.



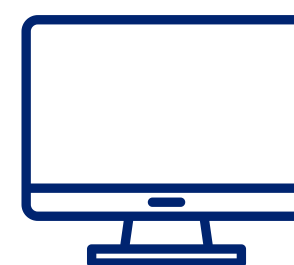
### Servicios de Laboratorio JMTELCOM.

Incluido en el servicio: Revisión y diagnóstico de los Equipos por Personal altamente calificado.



### Mantenimiento Correctivo.

Las veces que sean necesarias, hasta resolver la falla reportada a través de la coordinación respectiva



### Préstamo de equipo ante fallas graves\*

Incluido en el servicio: Instalación de equipo en préstamo, mientras el equipo propiedad del cliente se encuentra en proceso de revisión en el laboratorio de JMTELCOM.

\*No aplica barreras vehiculares ni torniquetes



### Para el caso de aparatos telefónicos se tiene el valor agregado de cambio de Cordones Telefónico en espiral y Conectores.

Aplica para todos los teléfonos IP con estos consumibles reportados como dañados o detectados en la visita de mantenimiento preventivo.



+503 2246-6000



[www.jmtelcom.com](http://www.jmtelcom.com)

