

PÓLIZA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO, REACTIVACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Thinstuff México y Latinoamérica, vende el licenciamiento de sus soluciones e incluye POR UN AÑO, los servicios de mantenimiento, soporte técnico ordinario 5x8 y reactivación de la licencia ante cambio o daños en el equipo y/o cambios en los componentes de éste que afectarán la funcionalidad del sistema. Del segundo año y subsiguientes debe considerar el pago anual del 19% del valor de su licenciamiento para tener los derechos y beneficios de la póliza de servicios.

Los beneficios de la póliza son:

Mantenimiento y Reactivación.

- El licenciamiento estará respaldado por el periodo de un año para recibir la actualización del software ante cambios y parches en los Sistemas Operativos Windows que impidan la funcionalidad de la solución.
- Se cubre la actualización y mejoras (Up Dates) de las soluciones Thinstuff que se presenten durante este periodo de tiempo.
- Durante la vigencia de la póliza de servicio para mantenimiento y soporte técnico, se brinda el derecho a la reactivación del licenciamiento de la solución por un evento durante el año cuando; se cambie de servidor y/o componentes del mismo, se dañe el equipo y/o se deba migrar éste a otro.
- La segunda reactivación solicitada durante la vigencia de la póliza, tendrá un costo de USD \$35.00 + IVA.
- Sólo se admitirán hasta 2 (dos) reactivaciones en el lapso de un año; por lo que una tercera solicitud de reactivación, causará la compra de nuevo licenciamiento.

Soporte Técnico.

- Se brinda el soporte técnico de la solución vía telefónica, correo electrónico y/o chat, además de sesiones On line para corregir problemas asociados únicamente con la funcionalidad de la solución y/o presente error en su desempeño, en el entendido que no nos responsabilizaremos por otras funcionalidades de hardware y software de terceros.
- Se apoya hasta resolver la incidencia con soporte vía On Line a través de TeamViewer, Supremo Control, Webex u otros en horario de atención de lunes a viernes, en días hábiles bancarios, con horario de 9:00 a 17:30 hrs., tiempo del centro de México.

Thinstuff México y Latinoamérica no brindará Soporte Técnico cuando:

No cuente con la póliza de servicio vigente después del año de haber adquirido el licenciamiento.

El equipo en el que se instale Thinstuff tiene o fue manipulado con librerías que no corresponden a las originales de Microsoft.

El Sistema operativo donde se instaló el programa de Thinstuff XP/VS Server no tiene el servicio de Escritorio Remoto trabajando correctamente. Si éste no funciona, la solución de Thinstuff tampoco funcionará a menos que se corrija y se configure éste por el cliente.

Se requiera configurar el sistema de Thinstuff XP/VS para realizar la impresión remota, mapeo de unidades, mapeo de puertos, audio y conexión de dispositivos. Estos servicios son configuración netamente del sistema operativo de Windows y será responsabilidad de la organización la configuración de éstos.

La compra del licenciamiento de Thinstuff no incluye los siguientes servicios, a menos que se contraten:

1. Implementación y puesta a punto.
2. Creación y configuración de usuarios.
3. Configuración de aplicaciones.
4. Configuración de impresoras.
5. Servicio de acceso remoto al servidor (fuera de la red).
6. Mapeo de dispositivos y unidades.

IMPORTANTE:

Si usted utiliza Thinstuff XP/VS Terminal en sistemas operativos server 20XX, debe considerar la adquisición del licenciamiento Cal de Windows por cada conexión o por dispositivo para encontrarse legalmente bien con Microsoft, aunque técnicamente Thinstuff no la necesita para funcionar.

Si cuenta con servicios hosted en la nube como Amazon AWS, Azure, Google etc., deberá tomar en cuenta que la licencia de Thinstuff es hecha a partir de las características del servidor Virtualizado.

Después de haber sido instalada la licencia de Thinstuff en el equipo y/o servidor, éste no debe tener cambios de hardware como cambio de disco duro, aumento de memoria RAM, agregar tarjetas de RED, etc. ya que esto invalidará el licenciamiento y dejará de funcionar, debido a que será diferente el hardware key y/o componentes del equipo original.

Si sucede lo anterior, se deberá solicitar la **reactivación de la licencia** la cual será sin costo por un evento al año durante la vigencia de la póliza y se entregará de un día hábil a otro, mientras Thinstuff México y Latinoamérica apoyará con una licencia temporal para que la organización no detenga su labor.

La licencia de Thinstuff se fabrica a partir de los componentes del equipo como, la cantidad de memoria RAM, la dirección de la Mac Address, tarjeta madre etc. Por lo que cualquier cambio en la configuración del hardware Virtualizado que sea diferente al cual se tenía al momento de crear la licencia, hará inválido el funcionamiento de Thinstuff, lo anterior hará que no sea posible la conexión por escritorio remoto al intentar realizar una conexión.

En estos casos se pide que se tenga acceso al servidor por carpeta compartida, en la que, al ingresar a las carpetas del servidor, se permita sustituir la licencia de Thinstuff que se tiene, por una licencia temporal, la cual permita de nuevo acceder al escritorio remoto del servidor y poder renovar una nueva licencia a partir del nuevo hardware configurado en el equipo.

Después de TRES años de adquirido el licenciamiento sin haber pagado mantenimiento alguno, se deberá cubrir el valor total de la licencia para tener derecho a los beneficios del sistema y a los servicios de Soporte Técnico. En cuyo caso también no se podrá optar por solicitar la reactivación del licenciamiento.

Thinstuff México y Latinoamérica no está obligado a brindar ningún tipo de servicio si no se cuenta con el pago de la póliza de servicio vigente de mantenimiento, soporte técnico y reactivación.