



**Póliza de Soporte de Tercer Nivel,
Garantía y Extensión de Garantía.**



seguripass
ESTACIONAMIENTOS INTELIGENTES

El presente documento establece los lineamientos de soporte aplicables a partir del **tercer nivel de atención**, así como el alcance de la **garantía estándar** y sus posibles **extensiones**.

Con el objetivo de garantizar la continuidad operativa de los equipos de automatización, se definen los siguientes **niveles de soporte**, los cuales atienden eventos que puedan interrumpir su funcionamiento normal.

Al inicio del proyecto, **Seguripass** proporcionará capacitación al personal del cliente para la correcta atención de incidencias de **primer y segundo nivel**.

1. Soporte de Primer Nivel

Corresponde a las actividades realizadas por el **personal operativo en sitio**, enfocadas en brindar atención inmediata a incidencias relacionadas con el uso cotidiano del sistema. El cliente deberá asignar personal responsable para la atención continua de situaciones que impidan la operación normal del estacionamiento.

Tipos de atención:

a) Materiales

- Reposición de rollos de papel térmico
- Suministro de tarjetas RFID
- Retiro de tarjetas RFID

b) Servicios de asistencia

- Liberación de monedas atoradas en módulos de pago
- Liberación de billetes atorados en módulos de pago

2. Soporte de Segundo Nivel

Corresponde a las actividades realizadas por **personal técnico en sitio**, encargado de resolver incidencias que no hayan sido solucionadas en el primer nivel.

El cliente deberá designar un **colaborador con conocimientos en TI**, quien será previamente capacitado por **Seguripass**.

Alcance:

a) Mantenimiento preventivo (*ver Anexo*)

- Limpieza de componentes de los módulos
- Inspección visual del estado de los equipos

b) Mantenimiento correctivo

- Fallas de comunicación entre módulos (red local)
- Problemas en el suministro eléctrico
- Diagnóstico y solución de fallas en componentes internos

- Actualización de firmware

Este colaborador será el enlace directo con el **soporte técnico de Seguripass** para la atención de incidencias que requieran escalamiento.

3. Soporte de Tercer Nivel (Seguripass)

El soporte de tercer nivel es brindado por el equipo especializado de **Seguripass**, enfocado en resolver incidencias que requieren un análisis más avanzado y que no hayan podido solucionarse en niveles previos.

¿Qué incluye?

- Atención sobre software, firmware y hardware propio de Seguripass
- Diagnóstico especializado y resolución remota

Para ofrecerle una mejor atención y dar seguimiento puntual a cada caso, le solicitamos **registrar sus incidencias a través de nuestro portal de soporte**. De esta manera, aseguramos una gestión organizada y una respuesta oportuna.

Acceso al portal de soporte:

https://www.seguripass.com/helpdesk/seguripass-21?contact_form=1

Horario de atención:

Lunes a viernes, de **09:00 a 18:00 horas**

Nuestro equipo atiende todas las solicitudes con base en su orden de recepción y nivel de prioridad, siempre buscando brindar una solución ágil y eficiente.

Los clientes que cuentan con una **póliza de soporte vigente** reciben atención conforme a los beneficios incluidos en su servicio.

En caso de no contar con una póliza activa, con gusto podemos apoyarle mediante un **servicio bajo cotización**, el cual será programado en coordinación con usted, de acuerdo con la disponibilidad de nuestro equipo técnico.

4. Garantía de Fábrica

4.1 Para equipos en Venta:

Todos los equipos suministrados por **Seguripass** cuentan con una **garantía de 1 (un) año** a partir de la fecha de entrega.

Esta garantía cubre exclusivamente **defectos de fabricación** en los componentes de hardware.

La garantía incluye:

- Diagnóstico remoto
- Reparación o sustitución de componentes defectuosos atribuibles a fallas de fábrica

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Daños por descargas eléctricas, variaciones de voltaje o mala calidad de energía
- Daños derivados de desastres naturales (inundaciones, incendios, etc.)
- Daños por vandalismo, manipulación indebida o mal uso por parte del personal
- Intervenciones realizadas por personal no autorizado
- Falta de mantenimiento preventivo conforme a lo indicado en el Anexo

- Desgaste natural de componentes consumibles

4.2 Extensión de Garantía

El cliente podrá contratar una **extensión de garantía** al término del periodo inicial, la cual permitirá mantener la cobertura sobre los equipos bajo condiciones similares a la garantía original.

Consideraciones:

- La extensión de garantía deberá contratarse antes del vencimiento de la garantía inicial
- Su vigencia, alcance y costos serán definidos en una propuesta comercial específica
- Podrá incluir beneficios adicionales como tiempos de respuesta preferenciales o soporte ampliado

La garantía extendida no aplica en los siguientes casos:

- Daños por descargas eléctricas, variaciones de voltaje o mala calidad de energía
- Daños derivados de desastres naturales (inundaciones, incendios, etc.)
- Daños por vandalismo, manipulación indebida o mal uso por parte del personal
- Intervenciones realizadas por personal no autorizado
- Falta de mantenimiento preventivo conforme a lo indicado en el Anexo
- Desgaste natural de componentes consumibles

4.1 Equipos en Esquema de Renta

Todos los equipos suministrados por Seguripass bajo el esquema de renta cuentan con póliza de soporte y garantía durante toda la vigencia del contrato, a partir de la fecha de entrega.

Esta cobertura está diseñada para brindarle tranquilidad y asegurar la correcta operación de los equipos durante todo el periodo contratado.

¿Qué cubre la garantía?

La garantía aplica para defectos de fabricación en los componentes de hardware.

Incluye:

- Diagnóstico remoto
- Reparación o sustitución de componentes con falla de origen
- Acompañamiento remoto por parte de nuestro equipo técnico especializado

Consideraciones importantes:

Para mantener esta cobertura en óptimas condiciones, es importante tomar en cuenta que no aplica en los siguientes casos:

- Daños por descargas eléctricas, variaciones de voltaje o condiciones inadecuadas de energía

- Daños derivados de desastres naturales (inundaciones, incendios, etc.)
- Daños por vandalismo, manipulación indebida o uso incorrecto por parte del personal
- Intervenciones realizadas por personal no autorizado
- Falta de mantenimiento preventivo conforme a lo indicado en el Anexo
- Desgaste natural de componentes consumibles

Beneficios adicionales incluidos:

- Actualizaciones a nuevas versiones de software y firmware, asegurando que su sistema se mantenga actualizado y en óptimas condiciones

5. Gestión de Incidencias

Para asegurar un seguimiento eficiente de cada incidencia, se establecerá un **grupo de comunicación (WhatsApp)** con la participación de:

1. Responsable del estacionamiento
2. Técnico de TI del cliente
3. Integrador (en caso de aplicar)
4. Soporte técnico de Seguripass (Tel. 33 3909 6429)
5. Dirección de Seguripass (supervisión de calidad de servicio)

Al dar seguimiento de una incidencia será necesario proporcionar su número de ticket levantado desde el portal de Seguripass.

Anexo: Mantenimiento Preventivo (Responsabilidad del Cliente)

El cliente será responsable de realizar el mantenimiento preventivo conforme a las siguientes recomendaciones:

1. Limpieza de componentes

- **Interior:**
 - Realizar con el equipo apagado
 - Utilizar únicamente aire comprimido
 - En caso necesario, usar brocha de cerdas suaves
- **Exterior:**
 - Limpiar con paño suave
 - Puede utilizarse agua y jabón líquido si es necesario

Frecuencia recomendada:

- Cajeros: al menos cada 3 meses
- Entradas y salidas: una vez al mes
- En ambientes con alta presencia de polvo: aumentar la frecuencia

2. Inspección visual

- Verificar que los equipos no presenten corrosión, fisuras o daños estructurales