PROPUESTA GENERAL DE SERVICIO · PÓLIZAS ANUALES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Pólizas de mantenimiento y soporte tecnológico

Económica · Intermedia · Premium — Vigencia anual con mensualidades fijas

Dato	Detalle
Elaborado por	Inforlogistics · Ing. Edson Alejandro Flores Velázquez
Fecha de emisión	Octubre de 2026
Vigencia de precios	30 días naturales a partir de la fecha de envío
Vigencia del servicio	12 meses a partir de la fecha de inicio pactada en el contrato
Zona de cobertura	Zona metropolitana de Guadalajara (fuera de ella se cotizan viáticos)

1. Presentación

Inforlogistics ofrece tres niveles de póliza para que las pequeñas y medianas empresas mantengan sus equipos de cómputo e infraestructura en operación. Cada póliza combina mantenimiento preventivo programado, visitas periódicas de un ingeniero o técnico de soporte, atención remota con tiempos de respuesta definidos y reportes que le permiten conocer en todo momento el estado de su infraestructura.

Todas las pólizas tienen vigencia de 12 meses, mensualidades fijas y límites operativos definidos, para que usted sepa exactamente qué incluye su inversión. Este documento describe el alcance completo de los tres planes; la póliza y el contrato definitivos se emiten con los datos de su empresa después de un levantamiento sin costo.

2. Resumen de los planes

Concepto	Económica	Intermedia	Premium
Cobertura			
Perfil recomendado	Oficinas de 3 a 5 equipos, sin servidor propio	Empresas de 6 a 10 equipos con servidor o NAS y red administrada	Empresas de 11 a 15 equipos con servidor, red y conmutador
Equipos de cómputo	Hasta 5	Hasta 10	Hasta 15
Servidor	—	1 (preventivo semestral)	1 (preventivo semestral + revisión remota mensual)
Equipos activos de red	Verificación del módem/router principal	Hasta 2 (switch, router o firewall)	Hasta 3 (switches, router o firewall)
Conmutador telefónico	—	Adicional $450/mes	Incluido (1)
Mantenimiento y visitas			
Mantenimiento preventivo	2 al año · básico	2 al año · ampliado	2 al año · integral
Visitas periódicas	4 al año (trimestral), hasta 4 h	6 al año (bimestral), hasta 4 h	12 al año (mensual), hasta 5 h
Reinstalación de sistema operativo	Con costo ($650 c/u)	2 al año incluidas	4 al año incluidas

Concepto	Económica	Intermedia	Premium
Visitas extraordinarias incluidas	—	—	2 al año
Soporte técnico			
Soporte telefónico y remoto	4 h/mes	8 h/mes	12 h/mes
Horario	L-V 9:00-18:00	L-V 9:00-18:00	L-V 9:00-18:00 y sábado 9:00-14:00 (remoto, críticas)
Primera respuesta a incidencia crítica	4 h hábiles	2 h hábiles	1 h hábil
Respaldo, inventario y seguimiento			
Respaldos de información	Adicional $690/mes	Supervisión mensual + 1 prueba de restauración al año	Revisión semanal, integridad mensual y 4 pruebas de restauración al año
Inventario y auditoría	Inicial básico	Inicial detallado + actualización bimestral	Inicial completo + actualización mensual
Reportes	Por visita y por mantenimiento	+ Reporte trimestral de estado y riesgos	+ Reporte mensual ejecutivo y reunión semestral
Asesoría tecnológica	En reportes de visita	Recomendaciones trimestrales	Plan anual de renovación
Inversión			
Mensualidad + IVA	$2,190	$4,690	$8,490
Mensualidad con IVA	$2,540.40	$5,440.40	$9,848.40

3. ¿Qué póliza le conviene?

Si su empresa...	Le recomendamos
Tiene hasta 5 equipos, no cuenta con servidor y busca prevención y un canal de soporte confiable.	Póliza Económica
Tiene entre 6 y 10 equipos, un servidor o NAS y red administrada, y necesita visitas frecuentes y control de respaldos.	Póliza Intermedia
Tiene entre 11 y 15 equipos, servidor, red y conmutador, y una interrupción afecta directamente su operación o facturación.	Póliza Premium
Supera 15 equipos, tiene varias sucursales o requiere monitoreo continuo.	Póliza a la medida (cotización especial)

4. Servicios incluidos

Las actividades se describen por componente. Cuando una actividad solo aplica a ciertos planes, se indica entre corchetes.

A. Mantenimiento preventivo de computadoras y portátiles (2 al año, semestral)

Todos los planes:

- Limpieza externa de gabinete o carcasa, teclado, pantalla y periféricos.
- Limpieza interna de ventiladores, disipadores y rejillas, cuando el diseño del equipo lo permita sin afectar garantías ni sellos del fabricante.
- Pruebas de arranque y revisión general de funcionamiento.
- Revisión de puertos (USB, video, red y audio) y de los periféricos y dispositivos conectados.
- Diagnóstico del estado físico y operativo (temperatura, ruido, almacenamiento y memoria).
- Revisión y configuración básica de hardware, cuando corresponda.
- Reporte del estado de cada equipo atendido.

Adicional en Intermedia y Premium (mantenimiento ampliado):

- Revisión del estado de salud del disco (SMART) y del espacio disponible.
- Verificación de actualizaciones del sistema operativo y del antivirus o antimalware instalado por el Cliente.
- Depuración de archivos temporales y de programas de inicio innecesarios.
- Reinstalación de controladores cuando sea necesaria.

Adicional en Premium (mantenimiento integral):

- Revisión de batería y cargador en equipos portátiles.
- Verificación de BIOS/firmware y aplicación de actualizaciones críticas recomendadas por el fabricante, previa evaluación de riesgo y autorización.
- Revisión de configuración básica de seguridad del equipo (cuentas con privilegios de administrador y bloqueo de pantalla).

Reinstalación del sistema operativo:

- **Económica:** no incluida; cuando sea necesaria y técnicamente viable se realiza con autorización a $650 + IVA por equipo (mano de obra).
- **Intermedia:** hasta 2 al año sin costo de mano de obra.
- **Premium:** hasta 4 al año sin costo de mano de obra.

En Intermedia y Premium, la reinstalación se realiza únicamente cuando es necesaria y técnicamente viable. La licencia y el respaldo previo de la información del usuario son responsabilidad del Cliente.

B. Infraestructura tecnológica

Económica:

- Verificación de conectividad del módem/router principal durante las visitas.
- Identificación de riesgos visibles en la red y recomendaciones de mejora.
- Servidores, switches administrables y conmutador no incluidos (disponibles en Intermedia y Premium).

Servidor — Intermedia y Premium (1 servidor o NAS, mantenimiento preventivo semestral):

- Revisión física del servidor, limpieza externa de rejillas y verificación de ventilación.
- Estado de discos y arreglos RAID (cuando aplique), espacio disponible y registros de eventos.
- Verificación de servicios críticos y de actualizaciones pendientes; su aplicación se programa con autorización del Cliente.
- Verificación visual de la conexión a UPS o regulador.
- [Premium] Revisión remota mensual de salud del servidor: espacio, eventos, servicios críticos y alertas.

Equipos activos de red — Intermedia (hasta 2) y Premium (hasta 3), revisión preventiva semestral:

- Revisión física, temperatura y estado de puertos de switches, router o firewall incluidos.
- Verificación básica de conectividad interna y salida a internet.
- Identificación de firmware desactualizado y recomendación de actualización.
- Identificación de riesgos (equipos sin respaldo eléctrico, cableado expuesto, saturación) y recomendaciones de mejora.

Conmutador telefónico — incluido en Premium (1); en Intermedia como adicional ($450 + IVA al mes):

- Revisión básica de operación: encendido, extensiones, líneas troncales y estado general (semestral).
- Respaldo de la configuración, cuando el equipo lo permita.
- La reprogramación avanzada y las fallas del proveedor de telefonía se cotizan por separado.

C. Respaldos de información

Económica — no incluido; disponible como servicio adicional:

- Supervisión de respaldo de un equipo principal o NAS: $690 + IVA al mes (revisión mensual de ejecución y una prueba de restauración parcial al año).

Intermedia — supervisión mensual:

- Supervisión mensual de la ejecución del respaldo del servidor mediante la herramienta, el destino y las licencias del Cliente: revisión de bitácoras, alertas y fecha del último respaldo exitoso.
- Notificación al Cliente de respaldos fallidos o incompletos y recomendación de corrección.
- 1 prueba de restauración parcial al año (muestra de archivos o carpetas) en un destino alterno, con constancia escrita.
- Si el Cliente no cuenta con un esquema de respaldo, Inforlogistics cotizará su implementación por separado.

Premium — esquema de respaldo supervisado:

- Ajuste inicial de la política de respaldo del servidor con la herramienta y el destino del Cliente (en los primeros 30 días): definición de qué se respalda, frecuencia y retención.
- Frecuencia mínima recomendada: respaldo completo mensual e incremental diario o semanal, según la capacidad de la herramienta y del destino.
- Revisión semanal de alertas y bitácoras de ejecución.
- Verificación mensual de integridad (consistencia del respaldo y lectura de una muestra).
- Prueba de restauración parcial trimestral (4 al año) en un destino alterno, con constancia escrita.
- Capacidad cubierta: hasta 500 GB de datos protegidos; el excedente se cotiza.
- Se recomienda mantener al menos una copia fuera de las instalaciones (regla 3-2-1).

En todos los planes: las licencias de software de respaldo, los discos, NAS, almacenamiento en la nube y cualquier servicio externo se cotizan por separado. Un respaldo supervisado reduce el riesgo, pero no garantiza por sí solo la recuperación total de la información; esta depende del estado del medio, de la herramienta, de la antigüedad del respaldo y de la naturaleza del incidente.

D. Soporte técnico

Todos los planes:

- Atención telefónica y remota con bolsa mensual de horas, medidas en fracciones de 15 minutos y no acumulables entre meses.
- Registro de cada incidencia con folio, diagnóstico y seguimiento hasta su cierre o canalización.
- Al consumir el 80 % de las horas del mes, se notifica al Cliente. Las horas excedentes se cobran a $150 + IVA por hora, previa autorización.
- Canales de reporte: teléfono y WhatsApp 33 2254 9325, y correo electrónico eflores@inforlogistics.com.

Concepto	Económica	Intermedia	Premium
Bolsa de soporte remoto	4 h/mes	8 h/mes	12 h/mes
Horario de atención	L-V 9:00 a 18:00 h	L-V 9:00 a 18:00 h	L-V 9:00 a 18:00 h; sábados 9:00 a 14:00 h (solo remoto, incidencias críticas)
Visitas extraordinarias incluidas	No incluidas	No incluidas	2 al año (hasta 2 h en sitio c/u)
Visita extraordinaria adicional	$1,100 + IVA	$990 + IVA	$890 + IVA
Programación de la visita extraordinaria	Dentro de los 3 días hábiles siguientes	Críticas: siguiente día hábil. Otras: dentro de 2 días hábiles	Críticas: mismo día si se reporta antes de las 13:00 h; si no, siguiente día hábil

E. Visitas periódicas

Concepto	Económica	Intermedia	Premium
Número y frecuencia	4 al año (trimestral)	6 al año (bimestral)	12 al año (mensual)
Duración por visita	Hasta 4 horas	Hasta 4 horas	Hasta 5 horas

- Visita de un ingeniero o técnico de soporte según calendario acordado.
- Revisión del inventario de equipos cubiertos.
- Detección de fallas y riesgos; seguimiento de incidencias pendientes.
- Reporte de actividades realizadas y recomendaciones de mejora.
- Los mantenimientos preventivos se realizan en jornadas programadas, que pueden coincidir con una visita periódica cuando el número de equipos lo permite.

F. Inventario, asesoría y reportes

Concepto	Económica	Intermedia	Premium
Inventario y auditoría	Levantamiento inicial básico (equipo, usuario, ubicación, estado) y actualización en cada mantenimiento	Levantamiento inicial detallado y actualización bimestral	Levantamiento inicial completo (equipos, servidor, red y conmutador) y actualización mensual
Asesoría tecnológica	Recomendaciones incluidas en los reportes de visita	Recomendaciones trimestrales de mejora y renovación	Plan anual de renovación tecnológica y reunión semestral de revisión
Reportes	Reporte por visita y de mantenimiento por equipo	Lo anterior + reporte trimestral de estado y riesgos	Lo anterior + reporte mensual ejecutivo y reunión semestral

- Datos registrados en el inventario: tipo de equipo, marca y modelo, número de serie, características principales, usuario, ubicación, estado y observaciones.
- Las fallas preexistentes detectadas en el levantamiento inicial se reportan y su reparación se cotiza por separado.
- La asesoría incluye orientación sobre renovación de equipos, redes, seguridad y continuidad operativa. Los proyectos, instalaciones y adquisiciones derivados se cotizan de forma independiente.

5. Niveles de servicio (tiempo de primera respuesta)

El tiempo de primera respuesta es el plazo para que un técnico se comunique con el usuario e inicie el diagnóstico, dentro del horario de atención del plan. No es un tiempo garantizado de resolución, ya que este depende de la naturaleza de la falla, de refacciones y de terceros. Los reportes recibidos fuera de horario se atienden a partir del siguiente periodo hábil.

Prioridad	Económica	Intermedia	Premium
Crítica	4 h hábiles	2 h hábiles	1 h hábil
Alta	8 h hábiles	4 h hábiles	2 h hábiles
Media	1 día hábil	8 h hábiles	4 h hábiles
Baja	2 días hábiles	1 día hábil	1 día hábil

Prioridad	Definición
Crítica	Operación general detenida: servidor fuera de servicio, sin red o sin internet en toda la oficina.
Alta	Un área o usuario clave no puede trabajar y no existe alternativa temporal.
Media	Falla que afecta a un usuario o función y existe una alternativa temporal.
Baja	Solicitudes, consultas y configuraciones que pueden programarse.

6. Límites y exclusiones

Para mantener una mensualidad accesible y un servicio de calidad, las pólizas tienen los siguientes límites:

- Cobertura hasta el número de equipos de cada plan (5, 10 o 15); los equipos adicionales se agregan por tarifa.
- Bolsa mensual de horas de soporte remoto (4, 8 o 12); las horas no utilizadas no se acumulan.
- Visitas periódicas con la duración máxima del plan; el tiempo adicional en sitio se cotiza.
- Solo se atienden los equipos registrados en el inventario de la póliza, dentro de la zona de cobertura.
- Equipos con más de 4 años de antigüedad o sin soporte del fabricante: mejor esfuerzo, sin garantía de resultado.

Ninguna póliza incluye:

- Refacciones, consumibles, accesorios y equipos nuevos.
- Reparaciones de daños por mal uso, golpes, líquidos, variaciones eléctricas, plagas, siniestros o manipulación por terceros.
- Licencias de software, suscripciones, almacenamiento adicional y servicios en la nube.
- Proyectos: cableado estructurado, instalación de equipos nuevos, migraciones de servidor, implementación de sistemas, rediseño de red o telefonía.
- Recuperación de información de medios dañados (servicio de laboratorio especializado).
- Soporte funcional de software de terceros (ERP, contabilidad, nómina, etc.); Inforlogistics apoya con la canalización al proveedor.
- Equipos no registrados en el inventario de la póliza y equipos personales de los colaboradores.
- Impresoras y multifuncionales: solo se incluye la instalación de controladores y la verificación de conectividad; su reparación se cotiza.
- Servicios del proveedor de internet o telefonía y fallas atribuibles a ellos.
- Atención fuera del horario del plan, salvo autorización y con el recargo correspondiente.

7. Inversión

Concepto (MXN)	Económica	Intermedia	Premium
Mensualidad (antes de IVA)	$2,190.00	$4,690.00	$8,490.00
IVA (16 %)	$350.40	$750.40	$1,358.40
Mensualidad total con IVA	**$2,540.40**	**$5,440.40**	**$9,848.40**
Total anual antes de IVA (12 mensualidades)	$26,280.00	$56,280.00	$101,880.00
Total anual con IVA	$30,484.80	$65,284.80	$118,180.80
Total anual con IVA en una sola exhibición (−10 %, opcional)	$27,436.32	$58,756.32	$106,362.72

Precios en pesos mexicanos. Los importes antes de IVA no incluyen el impuesto al valor agregado (16 %).

8. Servicios adicionales

Tarifas antes de IVA, vigentes durante el periodo inicial de 12 meses. Todo servicio adicional requiere autorización previa por escrito.

Al superar el límite de equipos adicionales se recomienda el siguiente plan o una cotización especial. En sucursales adicionales se mantiene el mismo número de visitas; los equipos de la sucursal se cobran por tarifa y fuera de zona se cotizan viáticos.

Servicio	Económica	Intermedia	Premium
Equipo de cómputo adicional (PC o portátil)	$290/mes (hasta 5 adicionales)	$320/mes (hasta 5 adicionales)	$360/mes (hasta 10 adicionales)
Servidor adicional (mismo alcance del incluido)	—	$1,200/mes	$1,200/mes
Equipo activo de red adicional (switch, AP, router)	—	$250/mes	$250/mes
Conmutador telefónico	—	$450/mes	Incluido (1)
Supervisión de respaldo (equipo principal o NAS)	$690/mes	Incluida	Incluida
Sucursal adicional dentro de la zona de cobertura	$990/mes	$990/mes	$990/mes
Hora de soporte remoto excedente (fracciones de 15 min)	$150/hora	$150/hora	$150/hora
Visita extraordinaria (hasta 2 h en sitio)	$1,100	$990	$890
Hora adicional en sitio (después de las 2 primeras horas)	$250/hora	$250/hora	$250/hora
Reinstalación de sistema operativo (adicional a las incluidas; licencia no incluida)	$650 por equipo	$650 por equipo	$650 por equipo

Servicio	Económica	Intermedia	Premium
Atención fuera de horario / domingos y festivos	+50 % / +100 %	+50 % / +100 %	+50 % / +100 %

9. Condiciones comerciales

- **Vigencia:** 12 meses forzosos a partir de la fecha de inicio indicada en el contrato; renovación por periodos iguales salvo aviso con 30 días naturales de anticipación.
- **Pago:** mensualidades fijas pagaderas dentro de los primeros 7 días naturales de cada mes, mediante transferencia a la cuenta que se indique en el CFDI.
- **IVA:** los precios se expresan antes de IVA; se traslada el IVA vigente (16 %). Si aplica un régimen de estímulo fiscal, se reflejará en el CFDI conforme a la legislación vigente.
- **Pago anual anticipado (opcional):** 10 % de descuento sobre el total anual.
- **Cambio de plan:** puede subir de nivel en cualquier momento; el cambio a un plan menor aplica en la renovación.
- **Visitas:** se agendan con calendario anual acordado en los primeros 15 días de vigencia; las reprogramaciones requieren aviso con al menos 24 horas.
- **Autorizaciones:** todo trabajo fuera de alcance, refacción o compra requiere cotización y autorización por escrito (correo electrónico u orden de compra) antes de ejecutarse.
- **Suspensión por falta de pago:** con aviso previo por escrito y plazo de regularización, conforme al contrato.
- **Terminación anticipada:** con aviso de 30 días naturales y cargo por terminación conforme al contrato.
- **Confidencialidad:** la información y credenciales del Cliente se tratan como confidenciales y se devuelven al terminar el servicio.
- **Refacciones y reparaciones:** no incluidas; los daños por mal uso se cotizan por separado. Inforlogistics puede cotizar refacciones con garantía del fabricante o proveedor.
- **Responsabilidades del Cliente:** proporcionar acceso a instalaciones y credenciales administrativas, designar un contacto, contar con licencias legítimas y conservar sus propios respaldos cuando no estén contratados.

Las condiciones completas se establecen en el Contrato marco de prestación de servicios de Inforlogistics y su anexo correspondiente.

10. Siguiente paso

Solicite un levantamiento sin costo para confirmar el número de equipos y la infraestructura a cubrir. Con base en él, le entregaremos la póliza y el contrato con los datos de su empresa.

Contacto	
Responsable	Ing. Edson Alejandro Flores Velázquez
Teléfono y WhatsApp	33 2254 9325
Correo electrónico	eflores@inforlogistics.com