

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento muestra los términos y condiciones del servicio de Respaldo en Línea de SIPSER.

- El servicio de Respaldo en Línea incluye:
  - Acceso al uso de la herramienta SIPSER Online Backup
  - Espacio de almacenamiento en el servicio de Amazon Web Services S3, el espacio depende del paquete contratado.
  - Incluye una póliza de soporte llamada “AWS Premium support” nivel Bussines, la cual se apeg a lo estipulado por el fabricante en el sitio: <http://aws.amazon.com/es/premiumsupport/>
- El servicio de Respaldo en Línea no incluye:
  - Ningún tipo de licenciamiento adicional al programa Sipser Online Backup.
  - Ningún SLA distinto a los propios de Amazon Web Services publicados en el sitio: <http://aws.amazon.com/> para cada tipo de servicio.
  - Ningún tipo de curso o transferencia de conocimientos.
  - Ningún tipo de entrega de documentación física o digital.
- El manejo de la información almacenada en el servicio de AWS es responsabilidad de la persona que lo contrata, ya que al entregarse el servicio tendrá la opción de subir y eliminar la información que requiera.
- El soporte SIPSER para el servicio de Respaldo en Línea incluye:
  - Soporte sobre el uso de herramienta SIPSER Online Backup y Servicio de Amazon Web Services S3
  - Soporte telefónico o por correo electrónico de lunes a viernes en un horario de 9:00 am a 7:00 pm
  - La forma de levantar una incidencia puede ser:
    - Enviar correo electrónico a la cuenta [soporte@sipser.com.mx](mailto:soporte@sipser.com.mx)

- Levantar un ticket por medio de la página [www.sipser.com.mx](http://www.sipser.com.mx) (Al momento de contratar el servicio se le entregara un usuario y contraseña para entrar a la sección de soporte de SIPSER).
- Llamada telefónica a los números:  
+ 52 (55) 8421-3949 | +52 (477) 251.31.88
- Clasificación de solicitudes de acuerdo a las siguientes categorías:
  - **Bajo:** El reporte no afecta la operación de la empresa. Se establecerá el primero contacto en un máximo de 24 horas.
  - **Medio:** El reporte afecta algunas operaciones de la empresa, pero aún puede trabajar. Se establecerá el primer contacto en un máximo de 12 horas.
  - **Urgente:** El reporte afecta completamente la operación de la empresa. Se establecerá el primer contacto en un máximo de 4 horas.
- Monitoreo de planes de respaldo, en caso de que SIPSER detecta alguna falla en el servicio avisará al cliente por medio de correo electrónico, si el problema persiste por más de 3 días un ingeniero de SIPSER se comunicara con el cliente para revisar si existe algún problema.
- El soporte SIPSER para el servicio de Respaldo en Línea no incluye:
  - Ningún tipo de servicio y / o configuración que no sea sobre la herramienta SIPSER Online Backup y Servicio de Amazon Web Services S3
  - En caso de requerir algún tipo de soporte y / o configuración adicional, se cotizará y cobrarán por separado.
  - Falla por medio de algún tercero. (Ya sea por falla de equipo físico, conectividad, servicio de internet y / o servicio de proveedores ajenos a SIPSER o el servicio de Amazon Web Services).
- Comercial
  - El servicio inicia en el momento de solicitar el servicio por medio de la página web de SIPSER
  - Los precios del servicio son los que se publican en la página web de SIPSER ([http://www.sipser.com.mx/respaldo\\_en\\_linea](http://www.sipser.com.mx/respaldo_en_linea))

- Los precios están expresados en dólares americanos y se facturará en moneda nacional al tipo de cambio del día publicado por el Diario Oficial de la Federación.
- Los precios son más IVA
- Al contratar el servicio recibirá una factura los primeros 5 días de cada mes por parte de Soluciones de Infraestructura y Plataforma como Servicio, S.C., una vez emitida esta factura el cliente contará con 5 días hábiles para realizar el pago, si el pago no se efectúa en este periodo de tiempo, los servicios serán suspendidos de forma temporal. Si han transcurrido los 5 días hábiles para realizar el pago de los servicios y no ha realizado el pago, el cliente cuenta con 10 días hábiles más para realizarlo, si en este período de tiempo no es realizado el pago los servicios serán cancelados completamente, y cualquier tipo de dato será eliminado y será irrecuperable.
- El pago del servicio deberá ser depositado vía transferencia electrónica a la cuenta de Soluciones de Infraestructura y Plataforma como Servicio, S.C:
  - Bancomer cuenta: 0101413619
  - Bancomer clave: 012225001014136198
- Una vez hecho el pago deberá ser enviado el comprobante de pago al correo electrónico [pagos@sipser.com.mx](mailto:pagos@sipser.com.mx) especificando la razón social de la empresa que ha contratado el servicio.

Tel: + 52 (55) 8421-3949 | Tel: +52 (477) 251.31.88

[www.sipser.com.mx](http://www.sipser.com.mx) | [info@sipser.com.mx](mailto:info@sipser.com.mx)