

Estándar de Pólizas de Mantenimiento Tecnológico

Descubra cómo ITGO SOLUTIONS protege y optimiza la tecnología de su empresa con soporte online y presencial de primer nivel.





Tipos de Pólizas de Mantenimiento



Básica (Online)

Soporte remoto ilimitado durante horario laboral para incidencias menores, asegurando la continuidad de sus operaciones diarias.



Intermedia (Mixta)

Soporte remoto ilimitado complementado con visitas presenciales y mantenimiento preventivo, optimizando el rendimiento de sus equipos.



Premium (Full Service)

Soporte remoto y presencial ilimitado con atención prioritaria bajo Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para máxima protección y respuesta.

Comparativa de Servicios Incluidos

Servicio	Básica	Intermedia	Premium
Soporte remoto (teléfono/chat/email)	✓	✓	✓
Acceso remoto	✓	✓	✓
Mantenimiento preventivo presencial	✗	✓	✓
Mantenimiento correctivo presencial	✗	2 visitas	4 visitas
Monitoreo de equipos	Opcional	✓	✓
Gestión de respaldos	✗	Opcional	✓
Actualización de software	✗	✓	✓
Asistencia en contingencias críticas	✗	4/año	8 / año
Reporte mensual	✗	✓	✓
SLA	24 hrs	8 hrs	4 hrs

Precios de Referencia por Póliza

Nuestras tarifas se ajustan a sus necesidades, ofreciendo soluciones flexibles según la cantidad de equipos y la ubicación de su empresa.

\$2,900

Básica

Soporte online ilimitado para una gestión eficiente.

\$5,900

Intermedia

Soporte mixto con mantenimiento preventivo incluido.

\$9,900

Premium

Servicio completo con atención prioritaria y 24/7.

Precios + IVA de requerir facturación

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Nuestras pólizas garantizan tiempos de respuesta y solución, adaptándose a la criticidad de cada incidencia para minimizar interrupciones.

Severidad	Respuesta (SLA)	Solución Estimada
Crítico	2 hrs	6 hrs
Medio	6 hrs	24 hrs
Bajo	8 hrs	3 días hábiles

Cada nivel de severidad asegura que sus operaciones críticas reciban la atención más rápida y efectiva.

Horarios y Alcance del Servicio

Horarios de Atención

Nuestro horario estándar es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Para necesidades críticas, la Póliza Premium incluye atención 24/7.



Alcance del Servicio

- Equipos de cómputo y periféricos
- Redes internas y Wi-Fi
- Software básico y antivirus
- Asesoría en continuidad operativa



Exclusiones del Servicio

Daños Físicos o Negligencia

Las pólizas no cubren daños causados por uso indebido, accidentes o modificaciones no autorizadas.

Instalaciones Especializadas

Excluido el soporte para instalaciones eléctricas, estructurales o cableado no estándar.

Sistemas Obsoletos

No se brinda soporte a equipos o software sin documentación oficial o que hayan llegado al fin de su vida útil.

Refacciones y Hardware

El costo de refacciones o nuevos componentes de hardware se cotiza aparte y no está incluido en las pólizas.

Reportes y Evaluaciones

Reportes Incluidos

- **Reporte mensual de incidencias:** Detalle de todos los tickets resueltos y el estado de sus equipos.
- **Reporte trimestral estratégico:** Análisis de tendencias, recomendaciones de mejora y planificación futura.
- **Bitácora técnica:** Registro detallado de cada intervención y configuración.



Documentación y Beneficios

Documentación Estándar

- Contrato de póliza
- Formato de reporte de servicio
- Bitácora técnica
- Procedimiento de escalación
- Manual operativo

Beneficios para el Cliente

- Reducción de fallas y tiempos muertos
- Prevención de problemas críticos
- Atención prioritaria con SLA
- Reportes claros y continuos
- Asesoría técnica especializada

Costos individuales de servicios

2do semestre 2025



• Visita CDMX y área metropolitana (programada)	\$290.00
• Soporte remoto básico	\$350.00
• Soporte remoto con mantenimiento general	\$490.00
• Mantenimiento físico a equipo de cómputo (PC o laptop)	\$390.00
• Instalación remota de 1 programa	\$250.00
• Programa adicional	\$200.00
• Recolección o entrega de equipo a domicilio (solo CDMX)	\$250.00
• Soporte en sitio básico (+ visita)	\$490.00
• Reinstalación de Sistema Operativo y paquetería (incluye respaldo cuando las condiciones lo permitan, así como todos los controladores del equipo y actualizaciones del sistema operativo)	\$800.00
• Mantenimiento integral a equipo de cómputo (lógico y físico) en nuestras instalaciones	\$840.00
• Visita de emergencia (dependiendo de disponibilidad. Agregar costo del servicio)	\$650.00



Gracias por su atención

Estamos listos para proteger y optimizar la tecnología de su empresa.

ITGO SOLUTIONS S.A.S

Fernando Bernal Romo

Director General

