

PÓLIZAS DE SERVICIO

Mantenimiento y Soporte para Impresoras Industriales

Zebra Technologies, Honeywell y otras marcas

Servicios
Main PC

1. OBJETIVO

Servicios Main PC ofrece pólizas de mantenimiento preventivo y correctivo para impresoras industriales de etiquetas con el propósito de:

- Garantizar la disponibilidad continua de los equipos de impresión en líneas de producción, almacenes y centros de distribución.
- Prevenir fallas mediante inspecciones técnicas periódicas y mantenimiento planificado.
- Proporcionar respuesta ágil ante fallas imprevistas mediante soporte telefónico y visitas correctivas ilimitadas.
- Ofrecer trazabilidad total del historial de servicio de cada equipo a través del portal digital de clientes.

2. ALCANCE Y EQUIPOS CUBIERTOS

La póliza de servicio cubre impresoras de etiquetas y código de barras de las siguientes marcas y familias de producto:

- Zebra Technologies
- Honeywell / Intermec
- Otras marcas industriales bajo evaluación técnica previa

El servicio se presta en las instalaciones del cliente en la Ciudad de México y Zona Metropolitana. Para ubicaciones foráneas, se cotiza de manera individual.

3. PLAN DE SERVICIO INCLUIDO

Cada póliza contratada incluye los siguientes servicios durante la vigencia anual:

Servicio	Descripción	Incluido en Póliza
Visitas preventivas	4 visitas anuales (cada 3er mes): limpieza, calibración, verificación de cabezal y rodillos, prueba de impresión.	✓ Incluidas (programadas)
Soporte telefónico	Atención telefónica y remota durante horario hábil para diagnóstico y orientación técnica.	✓ Incluido
Visita correctiva	En caso de que el soporte remoto no resuelva el problema, se agenda visita técnica a la brevedad posible.	✓ Incluida (n correctivas)
Reporte digital de servicio	Generación automática de reporte PDF con firma digital al término de cada visita.	✓ Incluido
Portal de cliente	Acceso al portal web para visualizar reportes, historial de servicios y estadísticas por equipo.	✓ Acceso incluido

3.1 Visitas Preventivas Programadas

Se realizan 4 visitas de mantenimiento al año, con una frecuencia aproximada de una visita cada 3 meses. En cada visita el técnico ejecuta:

- Limpieza interna y externa del equipo (cabezal de impresión, rodillo de arrastre, sensores de etiqueta y cinta)
- Calibración de sensores, velocidad de impresión y temperatura.
- Verificación del mecanismo de avance y corte (cutter) cuando aplique
- Prueba de impresión y validación de calidad con etiqueta o papel del cliente
- Generación de reporte digital con firma del cliente al cierre de visita

3.2 Soporte Telefónico y Remoto

El cliente dispone de soporte técnico telefónico durante horario hábil (Lunes a Viernes 9:00 – 18:00 h) para:

- Diagnóstico de fallas y orientación para solución rápida
- Asistencia en configuración de impresoras (driver, ZPL, etiquetas)
- Escalamiento a visita técnica en caso de que el problema no se resuelva remotamente

3.3 Visitas Correctivas

Cuando el soporte telefónico no sea suficiente para resolver la falla, se programa una visita correctiva en el menor tiempo posible. La póliza incluye visitas correctivas ilimitadas durante su vigencia, sin costo adicional por concepto de mano de obra.

4. PORTAL DIGITAL DE CLIENTES — TRAZABILIDAD TOTAL

Todos los clientes con póliza activa cuentan con acceso al Portal Web de Servicios Main PC, un sistema de gestión que permite visualizar en tiempo real el estatus e historial de sus equipos:

Módulo	Descripción
Reportes de servicio	Consulta y descarga de todos los reportes generados en cada visita, incluyendo evidencia fotográfica y firma del cliente.
Historial por equipo	Registro histórico completo de intervenciones por número de serie o modelo de impresora.
Estadísticas e indicadores	Dashboard con KPIs: número de visitas, disponibilidad del equipo y fallas recurrentes.
Trazabilidad de póliza	Seguimiento del estado de cada visita programada: pendiente, en proceso, completada. Alertas de próxima visita.

El portal garantiza transparencia total: cada visita genera automáticamente un reporte PDF con número de folio único, descripción del trabajo realizado, fotografías de evidencia y firma digital del técnico y del responsable del cliente.

5. VIGENCIA Y CONDICIONES GENERALES

La póliza de servicio tiene vigencia anual a partir de la fecha de firma del contrato y pago de la primera factura. Las condiciones generales son:

- La póliza es renovable anualmente con 30 días de anticipación al vencimiento.
- Las visitas preventivas se coordinan con el cliente con al menos 5 días hábiles de anticipación.
- Las visitas correctivas se atienden en un tiempo de respuesta de 24 a 48 horas hábiles, dependiendo de la disponibilidad de técnico y refacciones.
- El cliente debe proporcionar acceso al equipo y un responsable técnico durante la visita.
- Servicios Main PC se reserva el derecho de evaluar previamente equipos con daños físicos evidentes o fallas por mal uso antes de incluirlos en la póliza.
- La garantía de refacciones instaladas durante el servicio correctivo es de 30 días.

6. CONTACTO Y SIGUIENTE PASO

Para contratar o solicitar más información sobre nuestras pólizas de servicio, comuníquese con su ejecutivo de cuenta en Servicios Main PC:

Servicios Main PC
Teléfono: 5578092960
Correo: vcparedes@mainservicepc.com
Portal: www.mainservicepc.com

Estamos listos para proteger la productividad de sus equipos. Contáctenos hoy y un técnico especializado elaborará una propuesta personalizada de acuerdo con el inventario de impresoras de su empresa.