

**PROCESO DE MESA DE AYUDA**

Proceso para reportar fallas en su equipo o solicitar sus consumibles, esta petición podrá realizarla en los teléfonos: 01 33 35.40.41.18 y 01 800 522 4566

**PROCESO DE REPORTE DE FALLAS EN SU EQUIPO:**

Llamar y proporcionar su número de serie:

1. Una vez proporcionado este número, se procede a corroborar los datos es decir: nombre, dirección, teléfono, horario, sucursal etc.

Ya corroborada esta información es importante si su equipo presenta algún código de error nos lo proporcione y de esta manera podemos proceder a brindar asesoría telefónica para restablecer dicho problema, con esto podemos lograr que el equipo se restablezca en la mayoría de los casos, (eficientando el tiempo de respuesta, sin necesidad de que le asista nuestro Ing. De Servicio) entre 1 y 4 horas hábiles en caso de usted aceptar dicho movimiento.

Nuestro departamento debe proporcionar a usted un número de reporte que servirá como respaldo (en automático el reporte se va al dispositivo móvil de nuestro ingeniero de servicio asignado).

Cuando "EL CLIENTE" reporte el "EQUIPO" al centro de servicio de "SEITON" (durante las horas de oficina), este último se compromete a que un representante de servicio esté presente con "EL CLIENTE" en un tiempo máximo de 6 horas de oficina si la ubicación física del equipo se encuentra dentro de la zona metropolitana.

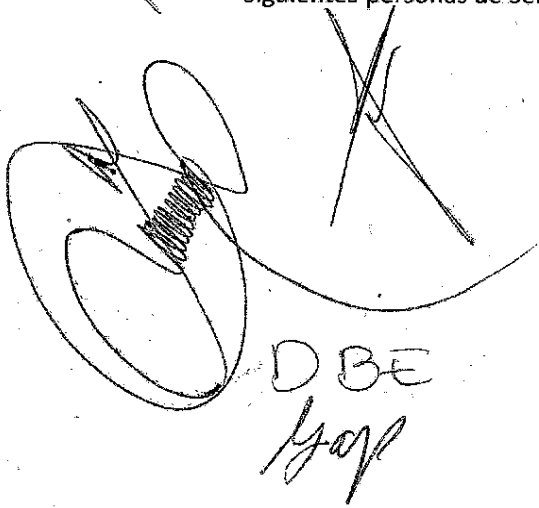
**PROCESO DE TONER:**

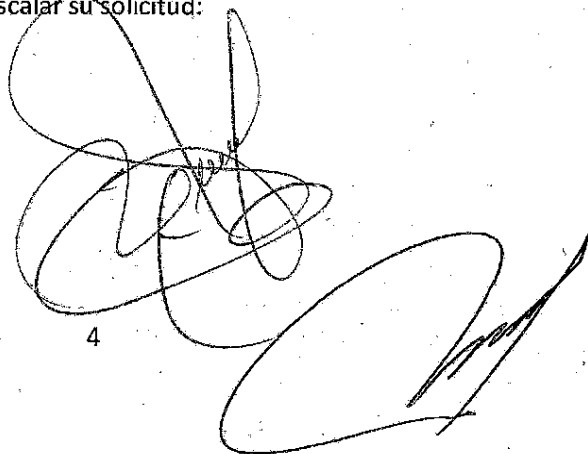
- 1.- Llamar a cualquiera de los números antes mencionados.
- 2.- Contar con 2 datos en específico:
  - a) Número de serie (localización antes mencionada).
  - b) Número de contador: Este es el número de copias que usted lleva hasta el momento de solicitar su tóner, es también conocido como lectura, y este se actualiza, conforme usted copia e imprime, etc.
- 3.- Una vez proporcionados estos números, se procede a corroborar los datos de la misma manera que en el proceso de reporte de fallas en su equipo (paso 3 anterior).

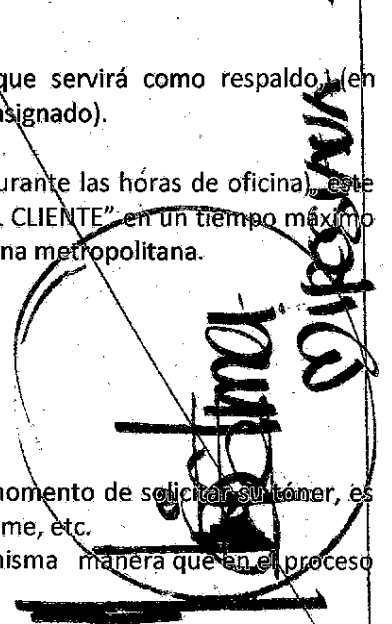
Nuestro departamento debe proporcionar a usted un número de pedido que servirá como respaldo, este cuenta con 6 números.

**Relación de personal, para escalamiento de necesidades:**

En caso de existir algún problema que requiera escalamiento para soporte en Sitio se puede contactar a las siguientes personas de Seiton para escalar su solicitud:

  
DBE  
Yap

  
4



**PROCESO DE ESCALACIÓN**

**Atención a clientes Primera Instancia :**

Gabriel Muñoz Melgosa  
Encargado de Call Center  
[gmunoz@serviciopitss.com](mailto:gmunoz@serviciopitss.com)  
Tel. 3540-4118

**Atención a clientes Segunda instancia**

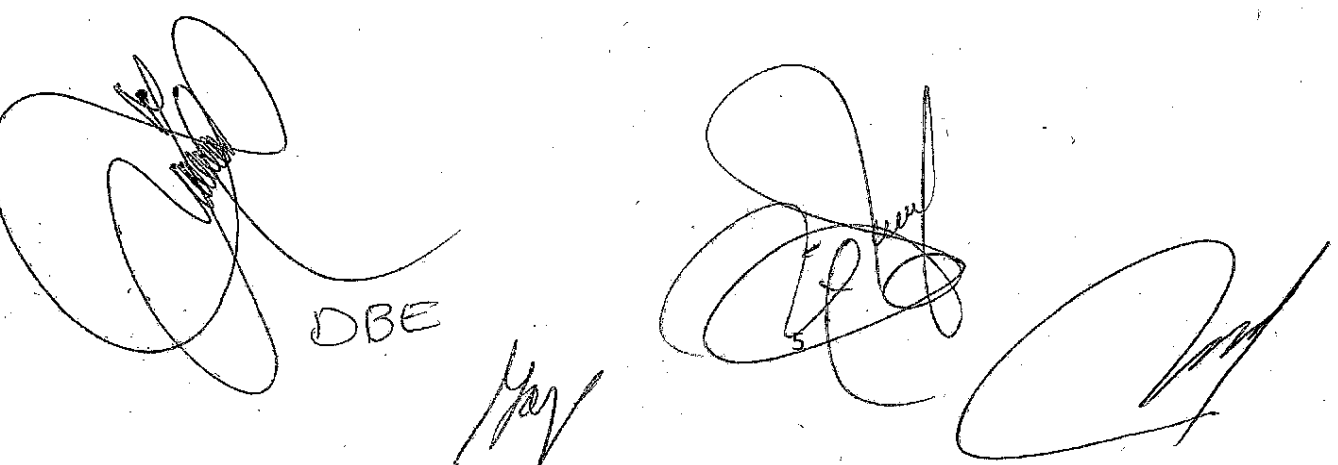
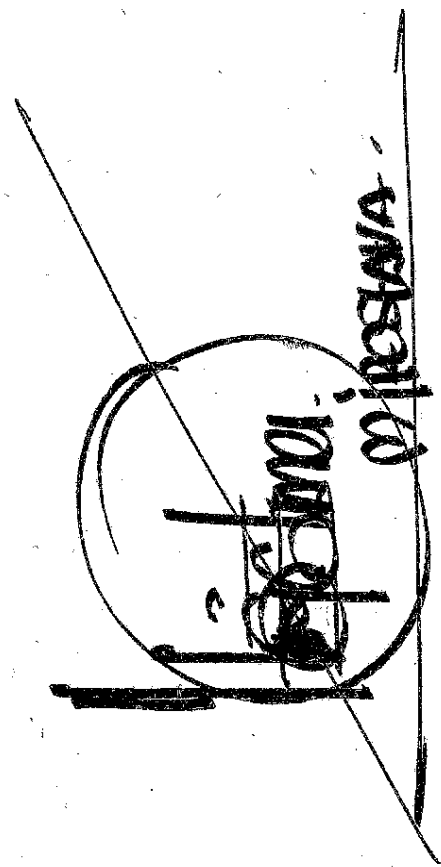
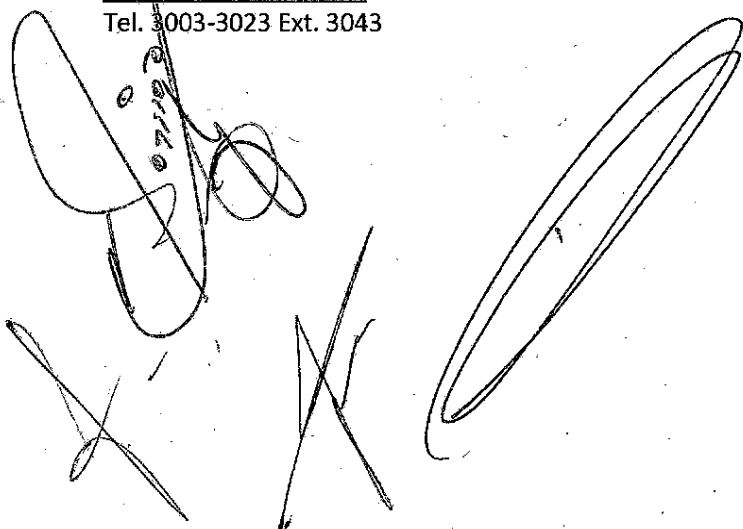
Enrique Macias Torres  
Gerente Regional de Servicios  
[emacias@serviciopitss.com](mailto:emacias@serviciopitss.com)  
Tel. 3003-3023

**Dirección Operaciones:**

Liliana Diaz Munguia  
[operaciones@seiton.mx](mailto:operaciones@seiton.mx)  
Tel. 3003-3023 Ext. 3103

**Gerente de Administración de Servicios**

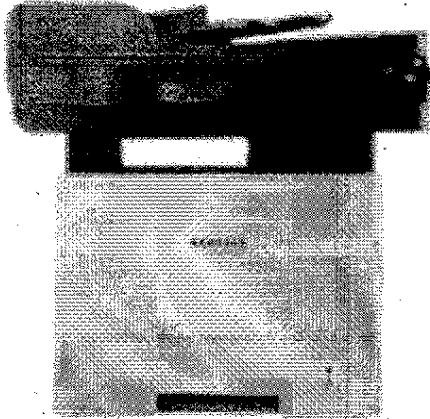
Diego Leal  
Facturación  
[facturacion@seiton.mx](mailto:facturacion@seiton.mx)  
Tel. 3003-3023 Ext. 3043



Propuesta Económica

Propuesta Económica

DENOMINACIÓN	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COPIADO INCLUIDO	COSTO IMPRESIÓN EXCEDENTE	IMPORTE ANUAL PROMEDIO
RENTA EQUIPO IMPRESIÓN SAMSUNG MÓDELO M4072	EQUIPO (PIEZA)	\$850.00	1000 IMPRESIONES	\$ 0.25	\$ 10,200.00
		IVA			\$ 1,632.00
		TOTAL			\$ 11,832.00



*Handwritten signature and scribbles*

Incluye:

- Mantenimientos Preventivos y Correctivos
- 100% de Mano de Obra
- 100% de Consumibles (Toner, Cilindro y Revelador)
- Refacciones, Tóner, Cilindro y Revelador
- Centro de Impresión/Copiado Alterno (SEITON).
- Mesa de ayuda.

DBE

*Handwritten signatures and scribbles*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature and scribbles*

**NIVELES DE SERVICIO**

---

**Horario de Atención y Servicio: lunes a sábado de 8:00AM a 6:00 PM.**

---

Mantenimiento y Soporte de hardware **Atención <= 1 Hora**

SLA 1: Fallas simples\* **Solución <=4 Horas**

\*Corrección de errores de operación, retiro de hojas atoradas, reemplazo de gomas de alimentación, reemplazo de cilindro, mantenimiento preventivo (Lubricación, ajustes, limpieza).

---

Mantenimiento y Soporte de hardware **Atención <= 1 Hora**

SLA 2: Reemplazo de rodillo, tambores, **Solución <= 6 Horas**

tarjetas, o fuente

---

Mantenimiento y Soporte de hardware **Atención <= 2 Horas**

SLA 3: Instalación Equipo de Respaldo **Solución <= 24 Horas**

---

Nivel de Servicio para Software de Gestión **Atención <= 4 Horas**

Mantenimiento y Soporte Software de Gestión **Solución <= 72 Horas**

Consultas y problemas relacionados al software

---

**Notas Aclaratorias:**

Importes no incluyen Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Importes para esta propuesta se presentan en Pesos Mexicanos.

Precios para ejercicio 2019

Atentamente,

Lillana Díaz Munguía  
Operaciones  
Seiton de México, SA de CV

DBE

*Handwritten signature and stamp:*  
A large circular stamp with illegible text inside, crossed out with a diagonal line. To the right of the stamp, the word "Monsieur" is written vertically.

# SEITON®

Printing & IT Service Solutions

Adjunto la presente podrá encontrar:

08/03/2049

PATRONATO NACIONAL DE LA CERAMICA

Tel. (33) 38 38 65 56

[premiotlg@hotmail.com](mailto:premiotlg@hotmail.com)

\* 1) Cotización de equipo XEROX WC3345

Adjunto a la presente podrá encontrar cotización de Equipo NUEVO MARCA XEROX WC3345

**MULTIFUNCIONAL TAMAÑO CARTA**

## Concepto

EQUIPO NUEVO WC3345 \$ 7,500 + IVA (el equipo va con una sola bandeja).

TIEMPO DE ENTREGA: 2-3 DIAS HABILES UNA VEZ CONFIRMADO EL PEDIDO



CARACTERISTICAS:

DBE

ANEXOS  
MIPESANA

*[Handwritten signatures and scribbles covering the bottom half of the page]*

EQUIPO WC  3345	<b>Características</b>
	Ciclo Mensual : 80,000 páginas
	Funciones : Con Fax
	Impresión : Monocromática
	Marca : Xerox
	Opcional Conectividad : USB/ETHERNET/WI-FI
	Opcional en Impresión : Dúplex
Tamaño de escaneo : A4 / CARTA	
Tecnología de Impresión : Láser	

**Consumibles que utiliza este equipo (existen 2 tipos de toner uno de alto rendimiento y el de rendimiento estandar, usted elige que toner comprar)**

Toner (Rinde 8 500)	\$ 2 350 + IVA
Toner (Rinde 15 000)	\$ 2 875 + IVA
Tambor (Rinde 30 000)	\$ 1 100 + IVA

Reiteramos nuestra gratitud y estamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario.

**NUESTROS DATOS BANCARIOS:  
EL DEPOSITO ES A NOMBRE DE SEITON DE MEXICO SA DE CV.**

BANORTE	CUENTA 0643016613
	REFERENCIA 157
	CLABE ESTANDARIZADA 072320006430166132

**CONSIDERACIONES:**

- \* 1) Vigencia de la cotización 15 días
- \* 2) Moneda de la cotización: pesos
- \* 3) Tiempo de entrega : 8-10 días hábiles una vez confirmado el pedido
- \* 4) Lugar de entrega: Instalaciones del cliente.

Reiteramos nuestra gratitud y quedamos a sus órdenes, para cualquier duda o inquietud.

DBE

*[Handwritten signature]*



# SEITON®

Printing & IT Service Solutions

**Karina Aguilar Leal**

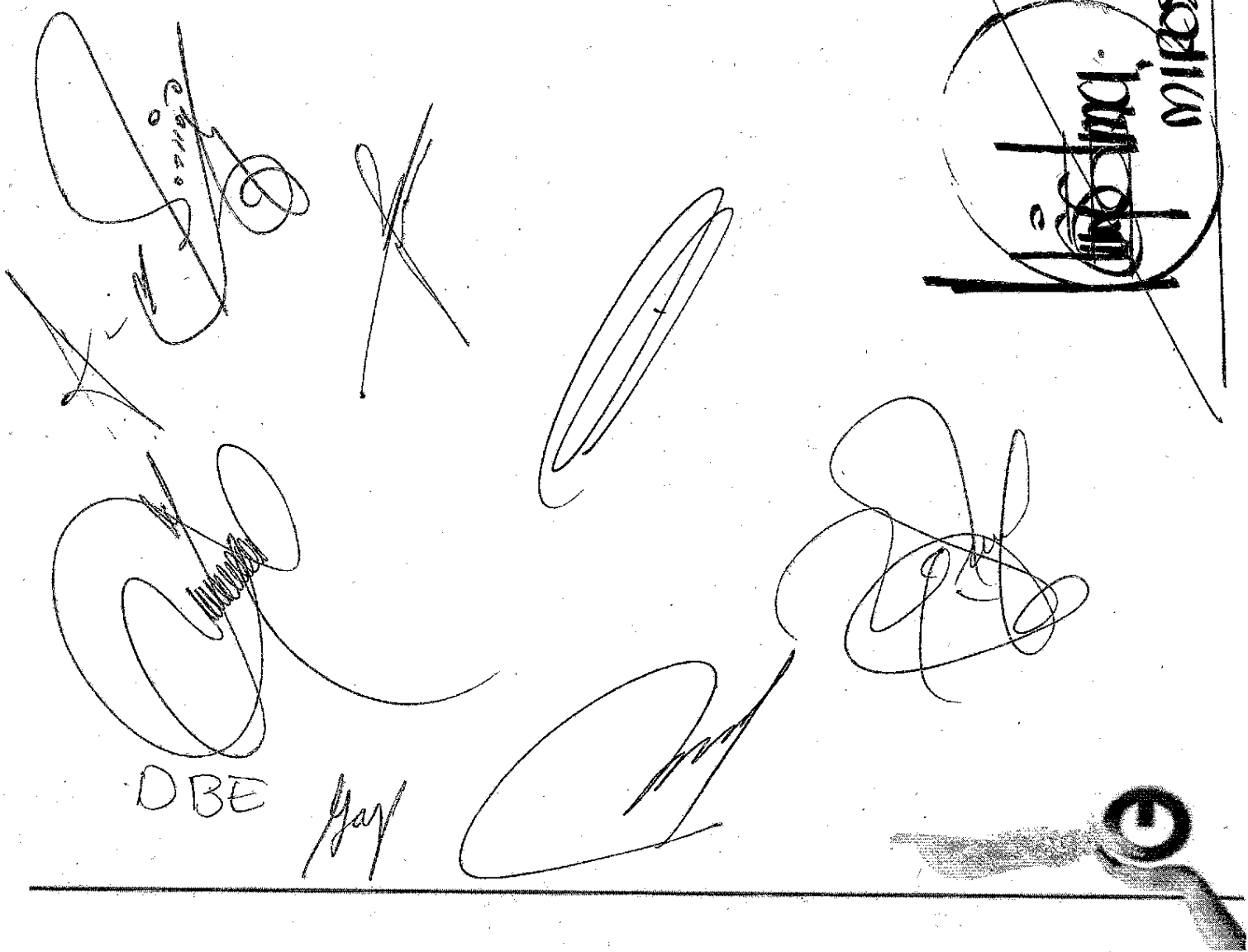
**Televentas**

Tel.(33) 30-03-30-23 ext 3071

01800- 288 0880

Domicilio: Circunvalación Poniente 790

Ciudad Granja Zapopan, Jal C.P. 45010



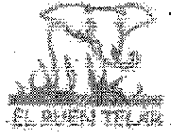
The lower half of the page contains several handwritten signatures and scribbles. On the right side, there is a large circular scribble with the word "MIRIAM" written vertically next to it. In the bottom left corner, the letters "DBE" are written. Other signatures are scattered across the page, including one that appears to be "Gay" and another that is partially obscured by a stamp at the bottom right.

# SEITON®

Printing & IT Service Solutions

Adjunto la presente podrá encontrar:

22 de Junio 2017



Angélica Alcaraz

Tel. (33) 3650-1748

[aalcaraz@elbuentelar.com.mx](mailto:aalcaraz@elbuentelar.com.mx)

[www.elbuentelar.com.mx](http://www.elbuentelar.com.mx)

\* 1) Cotización de equipo XEROX VERSALINK B405

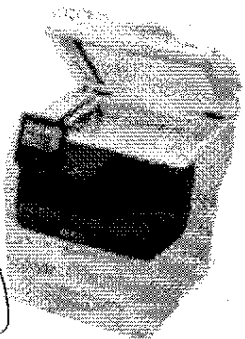
Adjunto a la presente podrá encontrar cotización de Equipo NUEVO MARCA XEROX

MULTIFUNCIONAL TAMAÑO LEGAL

## Concepto

EQUIPO NUEVO VERSALINK B405 \$ 10,950 + IVA (el equipo va con una sola bandeja).

TIEMPO DE ENTREGA: 8-10 DIAS HABILES UNA VEZ CONFIRMADO EL PEDIDO



DBE

MIPESCARA

Handwritten signatures and scribbles are present throughout the page, including a large signature on the left side and another on the right side near the 'MIPESCARA' text.



**CARACTERISTICAS:**

**Características**

Ciclo Mensual : 110,000 páginas  
Funciones : Con Fax  
Impresión : Monocromática  
Marca : Xerox  
Opcional Conectividad : WiFi/Ethernet  
Opcional en Impresión : Dúplex  
Tamaño de escaneo : Carta  
Tecnología de Impresión : Láser

**NUESTROS DATOS BANCARIOS:**

**EL DEPOSITO ES A NOMBRE DE SEITON DE MEXICO SA DE CV.**

**MONTE NETO DEL PEDIDO: \$ 12,702**

BANORTE	CUENTA 0643016613
	REFERENCIA 157
	CLABE ESTANDARIZADA 072320006430166132

**CONSIDERACIONES:**

- ✦ 1) Vigencia de la cotización 15 días
- ✦ 2) Moneda de la cotización: pesos
- ✦ 3) Tiempo de entrega : 8-10 días hábiles una vez confirmado el pedido
- ✦ 4) Lugar de entrega: Instalaciones del cliente.

Reiteramos nuestra gratitud y quedamos a sus órdenes, para cualquier duda o inquietud.

**SEITON®**

Printing & IT Service Solutions

**Karina Aguilar Leal**

DBE

Yay

Vertical text: **MEXICANA**



**Televentas**

Tel.(33) 30-03-30-23 ext 3071

01800- 288 0880

Domicilio: Circunvalación Poniente 790

Ciudad Granja Zapopan, Jal C.P. 45010

*[Handwritten signature]*  
31140

*[Handwritten signature]*

DBE  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
Mikosian  
*[Handwritten signature]*

