



Security & Technology
Intelligence



www.biz2.mx

Garantía limitada

1. Este documento ampara 2 años de garantía sobre los equipos instalados¹
2. Este documento ampara 2 años de garantía sobre la instalación realizada¹
3. La garantía ampara:
 - a. Equipos instalados tales como: servidores, dvr, nvr, routers entre otros
 - b. Cables y conectores
 - c. No-break y supresores de picos (excepto baterías, ver punto 6)
 - d. Alarmas y sensores
 - e. Cámaras de seguridad
 - f. Controles de acceso
 - g. Controles perimetrales
4. La garantía queda anulada en caso de:
 - a. Catástrofes naturales y/o humanas²
 - i. Excepto las inclemencias del tiempo marcadas en la tabla de protección dependiendo de los equipos instalados o instalación solicitada (ver hoja 5)
 - b. Roedores, insectos y animales³
 - c. Daños físicos o cortes intencionales⁴
 - d. Modificaciones no autorizadas a la instalación original⁵
5. Se aplicará garantía especial sobre productos diseñados e instalados para fines específicos, por ejemplo:
 - a. Cámaras contra incendios
 - b. Sistemas de seguridad anti-exposiciones
 - c. Cuartos de pánico y de control
6. La garantía de 2 años no ampara:
 - a. Fuentes de poder, las cuales cuentan con 1 año de garantía que solo se aplica en caso de falla por fabricación y/o instalación, no aplica en caso de picos de voltaje.
 - b. Transceptores de video, cuentan con 1 año de garantía que solo se aplica en caso de falla por fabricación y/o instalación, no aplica en caso de picos de voltaje.
 - c. Accesorios de montaje tales como: bases, abrazaderas, cajas de registro y tensores. Cuentan con 6 meses de garantía que solo se aplica en caso de falla por fabricación y/o instalación, no aplica en casos de vandalismo
 - d. Baterías, cuentan con 6 meses de garantía que solo se aplica en caso de falla por fabricación y/o instalación. Es recomendable cambiar las baterías cada 18 meses para el óptimo funcionamiento del equipo

Las instalaciones anti vandálicas, buscan evitar ser manipuladas fácilmente por alguien externo al cliente final, sin embargo, mientras la tecnología avanza cada día es mas fácil obtener herramientas que puedan alterar la instalación realizada, es por ello que se debe estar consiente de que la instalación ayuda a evitar modificaciones no autorizadas, así como alargar la vida del equipo, por lo tanto no esta completamente libre de ser alterada y/o destruida.

BIZ² México <https://biz2.mx>

Garantía Limitada Instalaciones y Equipos
V1.2 Última Actualización Septiembre 2019

Soporte técnico limitado

1. El contacto para soporte técnico será únicamente por los siguientes medios:
 - a. WhatsApp al 477 175 6028 (lunes a viernes de 9hrs a 20hrs)
 - b. Correo electrónico (365 24/7)
 - c. Sitio de soporte BIZ2 (365 24/7) <https://biz2.mx/abc> utilizando el correo que se dio de alta como cliente y la contraseña que en automático genera el sistema y manda al correo del usuario
2. El tiempo de respuesta según el estado asignado por BIZ2 en el momento de recibirlo será de:
 - a. 24-48 horas hábiles para soporte en estado “urgente”
 - b. 48-72 horas hábiles para soporte en estado “no-urgente”
 - c. Para soporte en configuración de aplicaciones, vandalismo, preguntas específicas queda restringido a la disponibilidad de alguno de los técnicos
3. El soporte técnico esta limitado a:
 - a. Realizar el monitoreo remoto de la falla⁶
 - b. Analizar posibles causas y definir acciones a tomar por el equipo competente
 - c. Realizar modificaciones a los equipos de manera remota⁷
 - d. Guiar al usuario para realizar acciones en sitio en caso de ser necesarias
 - e. Levantar ticket para la visita de un técnico especializado
4. El soporte técnico no esta autorizado a:
 - a. Dar información privilegiada sobre el usuario y/o los componentes instalados
 - b. Dar soporte a personas no autorizadas o ajenas al cliente registrado
 - c. Almacenar imágenes y/o videos sin autorización explícita por parte del cliente

Sobre nuestros técnicos

1. Los técnicos se presentarán únicamente con previo aviso y autorización del cliente, nunca se presentarán fuera del horario laboral y/o sin dar aviso anticipado
2. Existen 3 niveles de técnicos autorizados dentro de nuestra empresa
 - a. Técnico Certificado – autorizado para tratar con todos los clientes activos y potenciales, realiza propuestas y visitas previas para detección de necesidades y toma de medidas, puede o no estar presente durante instalaciones y/o reparaciones.
 - b. Técnico especializado – mano derecha del certificado, se encarga de que todas las instalaciones cumplan con lo acordado en cada contrato y que todos los equipos sean instalados y configurados en persona correctamente, esta presente en todas las instalaciones y/o reparaciones.
 - c. Técnico Jr. – encargado de realizar las instalaciones físicas, así como el acomodo de los productos y cables según lo acordado en la propuesta, no tiene acceso a usuarios ni contraseñas de ningún cliente, no realiza ningún tipo de configuración.
3. Para temas de garantías es muy probable que un técnico sr sea el primero que visite al cliente para evaluar la situación
4. El técnico Jr. únicamente estará presente cuando por lo menos un técnico sr y/o certificado estén con el durante el proceso de instalación y/o garantía

Reproducción remota:

La reproducción remota de imágenes grabadas por los equipos instalados puede suceder bajo las siguientes condiciones, siempre cumpliendo con nuestro aviso de privacidad vigente en <https://biz2.mx/2019/aviso-de-privacidad/>

1. Con la autorización explícita del cliente por cualquier medio electrónico o físico escrito, indicando las horas y días específicos que desea reproducir remotamente
2. Con la solicitud formal de cualquier autoridad federal, estatal o municipal indicando las horas y días específicos que desea reproducir remotamente
 - a. Bajo esta solicitud y por cumplimiento de la ley las grabaciones se entregarán a la autoridad correspondiente aún sin autorización previa del cliente
3. En el caso de proyectos especiales con descuentos para “demo” el cliente esta consiente que el descuento otorgado nos autoriza para utilizar su sistema como demostración para otros posibles clientes.

Grabación en la nube

Para los clientes que deciden contratar el servicio de grabación en la nube, las imágenes almacenadas en nuestro servidor siempre se guardan encriptadas y con acceso únicamente por los dispositivos autorizados previamente por el cliente.

Su función principal es de tener un respaldo de configuraciones, imágenes, videos, entre otras características de los equipos instalados y así poder tener una forma de recuperación de información aun en caso de robos de los equipos o perdida de estos por catástrofes naturales u otros motivos. Siempre cumpliendo con nuestro aviso de privacidad vigente en <https://biz2.mx/2019/aviso-de-privacidad/>

Clausulas adicionales:

1. Sobre equipos e instalaciones realizadas siempre se llevará un registro fotográfico y/o en video de cada instalación y equipo, así como los números de serie y sellos de garantía instalados para control interno y reclamo de garantías, siempre cumpliendo con nuestro aviso de privacidad vigente en <https://biz2.mx/2019/aviso-de-privacidad/>
2. Catástrofes naturales y/o humanas
 - a. Naturales: se consideran todas aquellas catástrofes fuera del control humano tales como: inundaciones, incendios forestales, lluvia eléctrica, lluvia acida, ciclones, huracanes, terremotos, entre otros.
 - b. Humanas: se consideran todas las catástrofes evitables: incendios, cortos circuitos, explosiones, derrumbes, entre otros.
3. Roedores, insectos y animales se consideran fuera de garantía los daños causados por:
 - a. Ratas, ratones, ardillas y cualquier otro roedor que pueda dañar la instalación principalmente la instalación cableada.
 - b. Insectos tales como cucarachas, arañas, garrapatas, grillos y cualquier otro insecto que puede dañar la instalación o los equipos.
 - c. Animales tales como perros, gatos, hámster y cualquier otro animal domestico o salvaje que pueda dañar la instalación y/o los equipos.
4. Daños físicos o cortes intencionales aplican de igual forma en las instalaciones antivandálicas, se tomará evidencia del daño para el registro del cliente, aplica igualmente por daños ocasionados por accidentes dentro y fuera de las instalaciones del cliente.

5. Modificaciones no autorizadas, se considera cualquier cambio a la instalación original de la cual se toman fotografías para el registro, así como el rompimiento de cualquier sello de garantía sin autorización
6. El monitoreo remoto de fallas funciona 24/7 los 365 días del año, todos los equipos están conectados a nuestro servidor principal siempre cumpliendo con nuestro aviso de privacidad vigente en <https://biz2.mx/2019/aviso-de-privacidad/> para realizar:
 - a. Actualizaciones necesarias a los equipos
 - b. Actualización de horario
 - c. Reporte de fallas
 - d. Monitoreo de funcionalidad de la instalación y/o servidores
 - e. Monitoreo de uso de datos en sitio
 - f. Monitoreo de fallas comunes y toma de acciones inmediatas
 - g. Monitoreo de baja en el servicio y sus causas
 - h. Monitoreo de deficiencias en la instalación y/o componentes
 - i. Realizar soporte técnico inmediato en caso de ser necesario
7. Las modificaciones remotas se realizan únicamente bajo consentimiento del cliente durante el soporte técnico, dichas modificaciones pueden incluir por mencionar algunas, siempre cumpliendo con nuestro aviso de privacidad presente en <https://biz2.mx/2019/aviso-de-privacidad/>:
 - a. Cambio de nombres a canales de sistemas de cctv
 - b. Revisión de datos almacenados en discos duros para su posterior acceso por parte del cliente
 - c. Solicitud de reinicio remoto para equipos dvr, nvr y servidores
 - d. Cambio de la configuración general a equipos dvr, nvr y servidores
 - e. Cambio en la configuración a equipos de cctv, sensores, alarmas y control de acceso
 - f. Entre otros

BIZ2 México no se hace responsable por el uso que cada cliente le da a los productos instalados.

BIZ2 México no se hace responsable por las fallas que presentan los proveedores de internet y telecomunicaciones que puedan afectar la funcionalidad de los equipos instalados.

BIZ2 México puede hacer uso de las imágenes y/o videos recabados durante las instalaciones para realizar campañas publicitarias siempre y cuando no ponga en riesgo la privacidad de cada cliente

Fecha y lugar de Instalación	
Tipo de instalación	
Tipo de equipos	
# de Proyecto relacionado de abc	

Boby Bonilla
Director general
BIZ2 México
<http://biz2.mx/>
477 754 04 94

BIZ2 México es una submarca registrada por Novarum México por lo que está autorizado a utilizar su imagen y recursos publicitarios, contables y legales para su propio beneficio.

Nivel de protección IP aplicable para equipos e instalaciones

TABLA DE PROTECCIÓN ANTE SÓLIDOS

TABLA DE PROTECCIÓN ANTE LÍQUIDOS

	Sin protección	0	Sin protección	
	Protección ante objetos con diámetro superior a 50 mm	1	Protección ante goteo vertical	
	Protección ante objetos con diámetro superior a 12 mm	2	Protección ante goteo con una inclinación de 15°	
	Protección ante objetos con diámetro superior a 2,5 mm	3	Protección ante pulverización	
	Protección ante objetos con diámetro superior a 1 mm	4	Protección ante salpicaduras	
	Protección ante el polvo	5	Protección ante chorros de agua	
	Totalmente estanco ante el polvo	6	Protección ante chorros continuos de agua	
		7	Protección ante inmersiones temporales	
		8	Protección ante inmersiones permanentes	

- Todas las cámaras para exterior tienen un nivel de protección mínimo de IP65
 - Todas las cámaras de plástico o para interior tienen un nivel de protección IP20
 - Todas las instalaciones con ducto tienen un nivel de protección mínimo de IP44
 - Todas las instalaciones sin ducto tienen un nivel de protección de IP22 solo en las conexiones
- El nivel de protección IP de todos nuestros productos cumple con los estándares internacionales