



CHECKLIST PARA DESCARGAR

Checklist antes de firmar un contrato de mantenimiento

Lo que debes revisar antes de aceptar una cotización de soporte para tu sistema a la medida

Para quién es

Para el dueño de negocio que ya tiene o está por contratar un sistema a la medida y necesita revisar el contrato de mantenimiento antes de firmarlo.

ANTES DE FIRMAR

QUÉ DEBE DECIR EL CONTRATO

SEÑALES DE ALERTA

Úsala hoy. Guárdala para la próxima vez.

Checklist antes de firmar un contrato de mantenimiento

Lo que debes revisar antes de aceptar una cotización de soporte para tu sistema a la medida

Cómo usar esta checklist

Marca cada punto cuando esté hecho. Lo que quede sin marcar es tu lista de pendientes. Para el dueño de negocio que ya tiene o está por contratar un sistema a la medida y necesita revisar el contrato de mantenimiento antes de firmarlo.

1 Antes de firmar

Lo que debes pedir por escrito antes de aceptar cualquier cotización.

- ☐ Pedir el desglose de qué incluye el mantenimiento mensual
- ☐ Confirmar si el soporte correctivo está incluido o se cobra aparte
- ☐ Preguntar cuántas horas de soporte trae el plan
- ☐ Pedir los tiempos de respuesta por escrito
- ☐ Confirmar quién es dueño del código fuente

2 Qué debe decir el contrato

Las cláusulas que convierten una promesa verbal en un acuerdo exigible.

- ☐ Tiempo de respuesta ante una falla crítica
- ☐ Tiempo máximo de resolución

- ☐ Qué pasa si se exceden las horas del plan
- ☐ Con cuánta anticipación se avisa un aumento de precio
- ☐ Qué canal usar para reportar un problema

3

Señales de alerta

Si ves alguna de estas, detente antes de firmar.

- ☐ El proveedor no quiere poner tiempos de respuesta por escrito
- ☐ El contrato no distingue mantenimiento correctivo de evolutivo
- ☐ No hay acceso al código fuente ni a las credenciales del servidor
- ☐ El soporte depende de una sola persona, sin respaldo

4

Después de firmar

Cómo llevar el control una vez que el contrato ya está activo.

- ☐ Guarda una copia del contrato y del alcance firmado
- ☐ Lleva un registro de cada ticket de soporte y su tiempo de respuesta real
- ☐ Revisa cada 6 a 12 meses si el plan sigue siendo el que necesitas

CONSEJO DE ZADRIG**Un contrato sin tiempos de respuesta no es un contrato de mantenimiento**

Si no dice en cuántas horas responden a una falla crítica, es una promesa verbal con membrete, no un acuerdo que puedas exigir.

¿Quieres que lo hagamos por ti?

Si quieres que revisemos la cotización o el contrato de mantenimiento que te están ofreciendo, escríbenos por WhatsApp a Zadrig Technology.

Escríbenos por WhatsApp**+52 81 4641 5229**

Esta checklist acompaña la guía «El costo de mantenimiento de un sistema a la medida en México»: <https://zadrig.com/blog/costo-mantenimiento-sistema-medida/>

Agenda una demostración gratis en zadrig.com. Te desea todo el equipo de Zadrig Technology.