

# Soporte y Mantenimiento

17.04.2006

## SERVICIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMATICO SOPORTE SERVIDORES WINDOWS y LINUX/UNIX

### COMO DISPONER Y GARANTIZAR UN SERVICIO TECNICO PARA SU EMPRESA A UN COSTE RENTABLE

#### INTRODUCCION

Una vez un sistema informático en funcionamiento se hace necesario su mantenimiento: cambios en el sistema, averías, errores cometidos por los usuarios, virus, pérdidas de datos ... Todo esto va a hacer que su sistema deje de funcionar.

Garantice una continuidad de servicio mediante la contratación de un mantenimiento de su sistema informático.

#### DESCRIPCION

Disponemos de varios niveles de servicio:

- Servicio por incidencias (sin contrato)
- Servicio nivel BASICO (necesidades básicas)
- Servicio nivel AVANZADO (mayores necesidades)

Según sus necesidades y perfil dispone de un nivel adecuado. Realizando una revisión de su sistema informático podremos asesorarle y recomendarle que servicio necesita su empresa.

#### COBERTURAS GENERALES

Mano de obra incluida

Desplazamientos incluidos

Revisión del material hardware

Cesión de equipos en depósito (si una reparación se alarga)

Consultoría y asesoría

#### DIRIGIDO A

Empresas con necesidades de soporte y servicio técnico-mantenimiento de su sistema informático PC, servidores, infraestructura de red y comunicaciones.

#### VENTAJAS

- Garantía de servicio
- Servicio preferente.
- Móvil de emergencias.
- Realización de inventario y estudio de mejoras inicial incluido en cualquier nivel.
- Optimización constante del nivel de servicio al aumentar nuestro conocimiento de su sistema.

#### DESCRIPCION AMPLIADA

Mantenimiento BASICO (1 interlocutor)

Incluido:

- Servicio PREFERENTE
- Mano de obra de mantenimiento
- Desplazamiento (hasta 10km).
- Material en garantía
- Soporte telefónico / email ilimitado

Mantenimiento AVANZADO (hasta 5 interlocutores)

Incluido:

- Revisiones periódicas
- Disposición de un encargado de informática (departamento de informática externo)
- Actualizaciones de software.

- Servicio PREFERENTE
- Mano de obra de mantenimiento
- Desplazamiento (hasta 10km).
- Material en garantía
- Soporte telefónico / email ilimitado

**MANO DE OBRA DE MANTENIMIENTO:** es aquella aplicada al mantenimiento de aquellos elementos presentes en el momento de la contratación del servicio, y relativo a acciones encaminadas a devolver la funcionalidad normal del elemento o a su sustitución por motivos de obsolescencia; siempre y cuando no se considere una ampliación del sistema, es decir nuevos elementos con funciones nuevas en el sistema. En lo concerniente al software esto se aplica exclusivamente a: sistemas operativos y drivers de periféricos.

**REVISIONES PERIODICAS:** Chequeo completo del sistema: revisión de virus, eliminación de ficheros temporales, revisión de discos duros, memoria, tarjetas del sistema (vga, red...), revisión prestaciones del sistema para emisión de propuestas de ampliaciones o Actualizaciones del sistema. Aplicación de actualizaciones o parches de software de sistema.

#### **FUNCIONES DEL ENCARGADO DE INFORMATICA:**

- Realización de seguimientos,
- Intermediación técnica con terceros y
- Realización de informes (consultoría y asesoría)

#### **CONDICIONES PRESTACION DEL SERVICIO**

- Se dispone de un móvil para EMERGENCIAS en todos los niveles de mantenimientos.
- Estos mantenimientos no incluyen EXCLUSIVIDAD, ni SERVICIO 24x7.
- Para contratar un pack de EXCLUSIVIDAD, estimamos n horas mensuales y se aplica la diferencia del nivel del mantenimiento contratado hasta el total de horas mensuales, tarifadas al coste oficial de las horas con un 20% de reducción.
- Se aplica una reducción del 20% sobre las tarifas, en aquellos trabajos no incluidos en el nivel de mantenimiento contratado.
- Previamente a la activación del servicio, se realizará un inventariado y auditoría del sistema, proponiendo a continuación acciones a realizar previamente al inicio del mantenimiento y otras acciones recomendables a realizar. El coste de este servicio equivale al coste de una mensualidad, estando incluido en la contratación por un periodo de tiempo anual o superior.
- Los trabajos no incluidos en el mantenimiento se facturarán aparte segun condiciones acordadas.
- Forma de pago: independientemente del periodo contratado, será trimestral, semestral o anual, de forma anticipada y mediante domiciliación bancaria.

#### **SISTEMA DE TRABAJO**

Tras una entrevista inicial determinamos las necesidades y el nivel de servicio conveniente.

Previamente a la activación del servicio, realizamos un inventariado y auditoría del sistema, proponiendo mejoras y acciones a realizar sobre el sistema informático.