

## Mantenimiento de Sistemas y Equipos Informáticos HEWLETT-PACKARD

IBHM-2/02

### ANEXO II

#### Descripción del Servicio

El departamento de mantenimiento de sistemas informáticos de IBERMAR le ofrece un soporte eficaz y flexible de sus equipos Hewlett-Packard. El presente contrato de soporte incluye la reparación o sustitución de piezas averiadas, la revisión de su sistema mediante utilidades de diagnóstico cuando los técnicos de Ibermar lo crean necesario, así como la posibilidad de formación del personal de su empresa en cualquiera de las áreas de tecnología ofertadas por IBERMAR mediante cursos y eventos.

#### Objetivos del Servicio

- Mantener la operatividad de sus sistemas minimizando los tiempos de parada.
- Minimizar el coste asociado a la no disponibilidad de los recursos informáticos críticos de su empresa.
- Ofrecerle una gestión personalizada de sus sistemas, gracias al conocimiento de su entorno informático por parte de los ingenieros de soporte de IBERMAR, y a las visitas periódicas programadas orientadas a la prevención de posibles incidencias.
- Disponer de asistencia técnica para aspectos no cubiertos por el presente contrato, así como de material nuevo o usado, a precios especiales.
- Ofrecer al personal de su empresa la posibilidad de formarse en las últimas tecnologías.

#### Características del Servicio

- IBERMAR realizará el cambio de las piezas deterioradas, o que hayan perdido su funcionalidad por el paso del tiempo, en los equipos informáticos detallados en el contrato.

Corre a cargo de IBERMAR el transporte, la mano de obra y el material o piezas de recambio utilizadas en las reparaciones. El material sustituido pasará a ser propiedad de IBERMAR.

Quedan excluidos los consumibles y fungibles, como cintas de impresora, papel de impresión, cartuchos de tinta, tóners y cintas para la realización de copias de seguridad y algunos cabezales considerados

fungibles por parte del fabricante, así como los Kits de Mantenimiento.

- IBERMAR realizará visitas de carácter preventivo, en las instalaciones del cliente y en fechas acordadas entre ambas partes para la revisión y control de la operatividad de los equipos. (Esta opción es solo para los equipos servidores y no incluye la periferia). Las visitas se llevarán a cabo de acuerdo con la cobertura horaria del servicio contratado.
- El cliente mediante la recepción de un informe después de cada intervención, dispondrá de todas las actuaciones realizadas por el servicio técnico de IBERMAR en sus instalaciones. Estableciendo un seguimiento histórico de las incidencias de su base instalada, valido para el estudio de futuras inversiones.

IBERMAR enviará junto con el informe de la reparación una hoja para la valoración de la calidad del servicio prestado.

- Se convocarán periódicamente jornadas de formación sobre diferentes sistemas operativos y de red (HP-UX, Windows NT, Novell Netware), ofimática (Microsoft Office), comunicaciones (TCP/IP, Internet) y otras tecnologías (programación cliente/servidor, bases de datos relacionales), a los que podrá asistir gratuitamente. Las jornadas tendrán lugar en las instalaciones escogidas por IBERMAR y serán anunciados con suficiente antelación.

#### Tiempo de Respuesta

- Tras informar de una incidencia en su sistema por teléfono, fax o correo electrónico, nuestro servicio técnico determinará el alcance del problema solicitando mayor información sobre los síntomas, origen y naturaleza de la avería.

En el caso de que se precise una asistencia a domicilio, un ingeniero de IBERMAR se personará en sus dependencias dentro del tiempo de respuesta contratado.

# IBERMAR

## Restricciones al Servicio

- No quedarán cubiertos bajo el presente acuerdo las averías causadas por cualquiera de los siguientes motivos:
  - ♦ Modificación o manipulación de los equipos por personal ajeno a IBERMAR.
  - ♦ Deterioros motivados por desplazamientos o traslados de los equipos.
  - ♦ Problemas derivados de la instalación de productos de software o actualización de los existentes no soportados por el constructor.
  - ♦ Problemas derivados de una deficiente instalación de los sistemas y de su entorno de trabajo.
  - ♦ Fallos en el suministro de fluido eléctrico, como sobretensiones y caídas de corriente.
  - ♦ Perjuicios causados por fenómenos naturales tales como incendios, inundaciones, caída de rayos, terremotos, actos terroristas, etc.
  - ♦ Daños causados por inducciones o interferencias en los cables de datos debidos a agentes externos.
- Los plazos de entrega podrán ser revisados en caso que el constructor entre en ruptura de stocks en algunos de los materiales suministrados.
- No quedan cubiertos los perjuicios derivados de la parada del sistema durante las intervenciones y reparaciones.

## Condiciones Generales

- Deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones sobre la instalación de los equipos informáticos:
  - ♦ El cliente deberá instalar y mantener su sistema informático en una ubicación conforme a las recomendaciones de IBERMAR, y que se detallan más adelante.

- ♦ En el caso de que la instalación existente resulte inapropiada, el cliente se compromete a su adecuación en el plazo de un mes.

- IBERMAR recomienda disponer de los siguientes elementos en todas las instalaciones en las que existan equipos informáticos:
  - ♦ Sistema de alimentación eléctrica estabilizada de los equipos y de potencia suficiente.
  - ♦ Climatización y ventilación adecuadas.
  - ♦ Ambiente limpio y libre de polución .

## Aspectos Particulares del Contrato

- Deberá figurar la relación completa de equipos amparados por el contrato de soporte indicando los modelos y números de serie que identifican cada uno de los equipos.
- Si durante la vigencia del contrato, se diese de alta o de baja alguno de los componentes relacionados en el contrato de mantenimiento, el cliente deberá avisar a IBERMAR lo más rápidamente posible para proceder a actualizar el contrato.
- En el contrato constará, además, la duración del acuerdo, el importe total, las condiciones de facturación y pago.
- Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente contrato mediante un preaviso por escrito con la antelación de un mes. La parte del servicio de un período facturado y no transcurrido será abonada al cliente por IBERMAR.
- El acuerdo se entenderá automáticamente renovado, por un nuevo período idéntico al original, si ninguna de las partes lo denuncia a la otra parte mediante notificación escrita con la antelación establecida.

Ambas partes atribuyen plena competencia a los tribunales de comercio para resolver los conflictos que pudieran derivarse del presente contrato.

---

## Modalidades del Servicio de Mantenimiento de Hardware

<b>Servicio</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
<b>4 Horas</b>	9:00-18:00 Lunes a Viernes	Mismo día.4 horas
<b>8 Horas</b>	9:00-18:00 Lunes a Viernes	Día siguiente laborable
<b>Asistencia Técnica</b>	9:00-18:00 Lunes a Viernes	Visitas semanales concertadas

---

## Otros Servicios de Mantenimiento de IBERMAR

### **Mantenimiento de Microinformática**

El contrato de mantenimiento de microinformática cubre cualquier tipo de incidencias y averías producidas en equipos PC compatibles, impresoras y otros periféricos. El soporte se extiende a equipos de cualquier fabricante, e incluye tanto los servidores de red como las estaciones de trabajo.

### **Soporte del Sistema Operativo UNIX**

El objetivo del contrato de soporte del sistema operativo UNIX es ofrecerle acceso ilimitado a una línea directa de consulta para resolver incidencias de software. Dispondrá de un ingeniero de soporte, y de la posibilidad de acceso remoto a su sistema para un diagnóstico más ágil y eficaz.

### **Soporte y Actualización del Sistema Operativo UNIX**

Este contrato incluye el servicio de soporte del sistema operativo UNIX descrito anteriormente, y además le permite disponer de los últimos parches y actualizaciones.

### **Soporte de Redes**

Con el contrato de soporte de redes dispondrá de una línea de asistencia técnica para la administración, instalación y configuración de sistemas operativos de red como Novell Netware y Windows NT.

### **Administración de Sistemas**

Mediante este servicio ponemos a su disposición un ingeniero de sistemas encargado de la correcta administración y configuración de sus sistemas UNIX, redes Netware o Windows NT. Usted podrá determinar la periodicidad de este servicio de acuerdo con sus necesidades actuales y futuras.

### **Soporte de Herramientas de Desarrollo**

El contrato de soporte de herramientas de desarrollo se dirige a todos aquellos programadores de lenguajes Xbase y Delphi. Su objetivo es el de ofrecer asistencia telefónica sobre incidencias y problemas relacionados con dichos productos.