



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE

INNOVACIÓN A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

Contenido

1	OBJETO DEL ACUERDO.....	2
2	ALCANCE DEL ACUERDO	2
3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	2
3.1	INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SOPORTE	3
3.2	NO INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SOPORTE, PERO ABORDABLE BAJO PRESUPUESTO O BOLSA DE HORAS	4
3.3	NO INCLUIDO EN EL SERVICIO DE SOPORTE Y NO ABORDABLE	4
4	RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE	5
4.1	INVENTARIO EQUIPOS	5
4.2	ACCESO A PLATAFORMA IT.....	5
4.3	INFORMACIÓN	5
4.4	INTERLOCUTORES.....	5
5	PLAZOS DE RESPUESTA	6
6	RENOVACIÓN Y CANCELACIÓN DE ACUERDO	6
7	EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	7

1 OBJETO DEL ACUERDO

Este acuerdo de soporte define los términos y puntos que abarca nuestro servicio, así como las responsabilidades por parte del cliente.

El objeto del acuerdo lo constituye el servicio de soporte por parte de **host DGT** de la infraestructura IT de EL_CLIENTE. Esto incluye trabajos de reparación, propuesta de mejoras, actuaciones correctivas y monitorización predictiva de los sistemas cubiertos por el acuerdo.

El fin último es ayudar a mantener la infraestructura IT funcionando correctamente para garantizar el servicio a los usuarios de la plataforma y asegurar la continuidad de los servicios.

2 ALCANCE DEL ACUERDO

El servicio se contrata concretamente para la prestación de soporte al equipo técnico del EL_CLIENTE en las labores de mantenimiento de su infraestructura IT instalada en las sedes de este, así como los demás detalles específicos que se hayan acordado explícitamente y queden recogidos en anexos.

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Desde **host DGT** ponemos a disposición de EL_CLIENTE nuestro equipo multidisciplinar de profesionales altamente cualificados y en formación continua para la prestación del servicio.

3.1 INCLUIDO en el servicio de soporte

- Soporte sin límite de consultas por correo electrónico y presencial al personal designado (Solo Córdoba y alrededores).
- Actualizaciones de los sistemas operativos o firmwares.
- Actualizaciones del software de ofimática instalado por host DGT, si corresponde.
- Actualizaciones del software antivirus instalado por host DGT, si corresponde.
- Localización de problemas en los equipos, sistemas y/o aplicaciones cubiertas por este acuerdo o en su configuración.
- Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora sobre el funcionamiento y/o rendimiento de los sistemas de gestión de bases de datos (MSSQL y MySQL entre otros).
- Colaboración si es necesario con el soporte oficial de fabricantes y distribuidores de software/hardware para la instalación, actualización o modificación de la configuración de los productos de estos.
- Colaboración con el soporte oficial de los proveedores de Internet el diagnóstico de averías de los servicios contratados o en la instalación de nuevos servicios.
- Asesoramiento en la evaluación y/o toma de decisiones respecto a la implantación de nuevas tecnologías.
- Monitorización continua del correcto funcionamiento de los sistemas.
- Ajustes en la configuración para mejorar la estabilidad y/o el rendimiento de los sistemas.
- Intervenciones proactivas (cuando host DGT detecte un problema que requiera algún tipo de actuación, y EL_CLIENTE haya autorizado la intervención) sobre los sistemas cubiertos por el acuerdo.
- Intervenciones reactivas (cuando sea EL_CLIENTE quien detecte el problema) sobre los sistemas cubiertos por el acuerdo.

3.2 NO INCLUIDO en el servicio de soporte, pero abordable bajo presupuesto o bolsa de horas

- Instalación de nuevas funcionalidades de los sistemas.
- Cambios sustanciales (aquellos que requieran más de una hora de trabajo) en la configuración de los sistemas.
- Cambios sustanciales (aquellos que requieran más de una hora de trabajo) en la configuración de aplicaciones instaladas por nosotros.
- Instalación, actualización o modificación de la configuración de equipos y aplicaciones de terceros (cuando se consideren compatibles con el sistema).
- Instalación y configuración de periféricos (impresoras, escáneres, ...).
- Localización de problemas en los equipos, sistemas y/o aplicaciones no cubiertas por este acuerdo.
- Sustituciones de hardware fuera de garantía.
- Limpieza de virus.
- Recuperación de datos por infección o borrado accidental.

3.3 NO INCLUIDO en el servicio de soporte y no abordable

- Visitas presenciales sin previo acuerdo por parte de host DGT
- Soporte de operativa de las aplicaciones de usuario (ofimática, diseño gráfico, aplicaciones de gestión o de cualquier otro tipo).
- Soporte/reparación presencial de equipos de usuario.
- Cualquier problema relacionado con el uso ilegal de software/software no licenciado/software pirata.
- Desplazamientos sin previo acuerdo.

Aclaraciones

Normalmente se puede instalar cualquier aplicación o realizar cambios a un sistema, pero siempre se debe consultar para verificarlo, independientemente de quién vaya a realizar la instalación.

En las situaciones que no abarca host DGT, siempre estaremos disponibles para asesorar a nuestros clientes en la medida de nuestras posibilidades.

4 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

4.1 Inventario equipos

Es necesario que EL_CLIENTE mantenga a host DGT informado de los cambios en el inventario de IT, de manera que podamos incorporarlo al soporte si procede o al menos garantizar que no suponga un riesgo para la seguridad y estabilidad general de los sistemas.

4.2 Acceso a plataforma IT

El equipo técnico de host DGT necesita acceso remoto a los sistemas con permisos de administrador para poder proporcionar los servicios de soporte.

En caso de ser necesario realizar trabajos de forma presencial, EL_CLIENTE deberá facilitar el acceso a las instalaciones correspondientes al personal de host DGT, siendo dichos trabajos facturados conforme al precio previamente pactado entre las partes.

Mediante este acuerdo, el cliente autoriza a host DGT y a sus empleados a acceder a los sistemas cubiertos por este acuerdo en cualquier momento con el único objetivo de poder prestar los servicios recogidos en el mismo.

Así mismo, es conveniente designar interlocutores autorizados por la empresa.

4.3 Información

Aparte de lo ya mencionado, EL_CLIENTE comunicará al equipo técnico de host DGT, según sea necesario, cualquier otro tipo de información que este necesite para la prestación del servicio objeto de este acuerdo. Por ejemplo: Números de serie de software y hardware, contraseñas, códigos de licencias, números de soporte e ID de cliente de fabricantes, certificados, etc ...

4.4 Interlocutores

Así mismo, es conveniente designar interlocutores autorizados por EL_CLIENTE para la comunicación de incidencias y/o solicitud de actuaciones.

5 PLAZOS DE RESPUESTA

Según gravedad de la incidencia (siempre en horario laboral, 6x5).

	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
CRITICA	Sistema caído o inutilizable. Todos los usuarios implicados	2 horas
ALTA	Mayoría de servicios afectados. Gran parte de los usuarios o un aspecto crítico para el trabajo diario implicados	4 horas
MEDIA	Algunos servicios afectados. Un limitado número de usuarios implicados. El trabajo diario puede continuar.	1 día laborable
BAJA	Sólo afecta a un aspecto concreto. Un único usuario afectado. El trabajo diario puede continuar.	2 días laborables

El servicio de soporte y mantenimiento se prestará de lunes a viernes, de 08:00 a 14:00 horas, excluyendo festivos. Las intervenciones fuera de dicho horario tendrán la consideración de servicio extraordinario y se facturarán conforme a las tarifas previamente acordadas.

EL_CLIENTE podrá, a su discreción, atender incidencias fuera del horario habitual cuando la naturaleza de la incidencia lo requiera, considerándose en todo caso como servicio extraordinario.

6 RENOVACIÓN Y CANCELACIÓN DE ACUERDO

El CLIENTE podrá cancelar el servicio de mantenimiento en cualquier momento. La cancelación será efectiva al finalizar el período de facturación mensual en curso, manteniéndose el acceso al servicio hasta dicha fecha.

El presente acuerdo entrará en vigor en la fecha de alta del servicio y tendrá vigencia indefinida con facturación mensual. El acuerdo se renovará automáticamente por períodos mensuales consecutivos, pudiendo cualquiera de las partes cancelarlo en cualquier momento. La cancelación será efectiva al finalizar el período mensual de facturación en curso.

Las horas de servicio incluidas en la bolsa de horas contratada deberán ser utilizadas en un plazo máximo de 12 meses desde su adquisición. Transcurrido dicho plazo, las horas no consumidas caducarán sin derecho a reembolso.

7 EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- La manipulación indebida del equipamiento por personas ajenas a **host DGT**, contraviniendo nuestras recomendaciones o sin nuestro conocimiento.
- Los daños, pérdidas de información y/o multas derivadas del uso ilegal de software.
- Los daños producidos por rayos, sobre tensiones, inundaciones, incendios y demás catástrofes naturales que se pudieran producir.
- Trabajos eléctricos en el edificio.
- Daños y/o paradas causados por carencia de un adecuado Sistema de Alimentación Ininterrumpida (S.A.I.) en el equipamiento.
- Trabajos derivados de reubicación del equipamiento sin la previa notificación para la coordinación con **host DGT**.
- Condiciones ambientales inadecuadas.

Este acuerdo establece el nivel mínimo de servicio que los clientes pueden esperar.

Nuestro compromiso es no solo cumplir, sino superar de forma habitual los niveles mínimos de servicio establecidos.
