



MODALIDADES DEL SERVICIO DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO:

ÍNDICE

<u>GARANTÍA:</u>	<u>3</u>
<u>SERVICIO DE HELP-DESK</u>	<u>3</u>
<u>SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO IN SITU</u>	<u>5</u>
<u>SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</u>	<u>6</u>
<u>SERVICIO DE MANTENIMIENTO REMOTO</u>	<u>7</u>

GARANTÍA:

Plexus Technologies se encargará de reparar/ sustituir en su laboratorio todas las piezas defectuosas durante el periodo de garantía contratado.

SERVICIO DE HELP-DESK

Las tareas concretas a desarrollar en el servicio help-desk sobre los equipos objeto de contrato son las siguientes:

- Trabajar como nivel primario de atención al usuario, resolviendo consultas, gestionando las averías e incidencias del funcionamiento de los PIMs y verificándolas. Todo esto, de forma remota.
- Servicio de soporte microinformático prestado en las siguientes modalidades:
 - De forma telefónica, cuando para la resolución de una incidencia o consulta no sea preciso desplazarse a las dependencias de cada PIM.



- De forma presencial, cuando para solucionar una incidencia, sea necesario el desplazamiento a las dependencias haciendo uso del mantenimiento correctivo, o facturando la intervención.
- De forma remota, cuando la incidencia afecte a algún equipo que permita su configuración de forma remota.
- Asesoramiento al usuario final ante problemas puntuales que puedan derivar de las aplicaciones informáticas empleadas.

El horario de asistencia de dicho servicio será de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO IN SITU

- Reparación y mantenimiento de todos los componentes que integran el PIM
- Optimización del rendimiento del hardware
- Asistencia técnica in situ para todo el material suministrado

Plexus Technologies se encargará de la reparación de todas las averías a nivel hardware de los PIMs suministrados. Se realizarán todas las actuaciones que sean necesarias para reparar, corregir o sustituir de forma gratuita todas las piezas o elementos que presenten defectos de fabricación, instalación o funcionamiento.

Horario de cobertura del servicio: De lunes a viernes de 09:00h a 20:00h, pudiendo ser emitidas las incidencias por vía telefónica o mediante correo electrónico.

Zona de cobertura: España/ Portugal.



SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Plexus Technologies, junto con el cliente, diseñará y llevará a cabo un programa de mantenimiento preventivo:

- Elaboración de un programa de supervisión y puesta a punto para cada PIM instalado.
- Elaboración tras cada intervención preventiva de un informe detallando el estado de los equipos.

Zona de cobertura: España/ Portugal.



SERVICIO DE MANTENIMIENTO REMOTO

De cara a minimizar el tiempo de localización y resolución de averías, Plexus Technologies instalará una aplicación de aviso remoto de incidencias. Con esta herramienta de gestión remota se podrán conocer a distancia, las posibles incidencias informáticas que se hayan producido durante la actividad diaria de los PIMs.

De forma complementaria esta herramienta permite la actualización remota de los contenidos de los Puntos de Información Multimedia, con el correspondiente ahorro de tiempo y dinero.

Más información en: <http://www.siteremote.net>