

ITEMS GENERICOS QUE COMPONEN EL MANTENIMIENTO MENSUAL

Equipo:

1. El concepto de **Equipo** incluye: CPU, monitor, teclado, ratón, impresora/s, scanner/s, plotter/s y periféricos de uso común.
2. Así como el Sistema Operativo y los programas y/o aplicaciones de los cuales el cliente disponga de licencia original.
3. El "mantenimiento técnico informático" es de tipo mensual.
4. El cobro de la cuota de "mantenimiento" se realiza a mes vencido, ósea, una vez realizado el mes de mantenimiento. La factura es generada por Dynamic Sistemas el último día laboral del mes del mantenimiento realizado.
5. Se realizará una visita mensual **obligatoria** de carácter "preventivo", esta visita conlleva, entre otras cosas:
 - Chequeo de funcionamiento de todos los equipos.
 - Realizar instalaciones de "parches y/o actualizaciones" de los sistemas operativos y/o programas.
 - Resolución de incidencias "menores" (no críticas) anotadas por parte de los usuarios.
 - Etc.
6. Se realizarán todas las visitas necesarias para resolver las incidencias "críticas" o incidencias "menores" que conlleven un mal funcionamiento de los equipos y durante el tiempo necesario hasta la total resolución del problema.
7. El mantenimiento incluye la reinstalación del sistema operativo, programas, así como la recuperación de los datos en el equipo. También se aplica al reemplazo de un equipo por un equipo nuevo debido al fallo total de dicho equipo o por actualización a un modelo igual/superior del equipo.
8. El mantenimiento incluye el cambio/reparación de componentes del equipo, su reinstalación a nivel de hardware y software y su chequeo hasta su funcionamiento normal.

Nota: la pieza de hardware y/o software a cambiar o reparar, puede ser suministrada por el Cliente o por Dynamic Sistemas, en el caso que sea Dynamic Sistemas quien suministre la pieza, ésta será facturada aparte al cliente, previa aceptación del presupuesto por el Cliente.
9. La asistencia técnica vía telefónica es indefinida, esta asistencia incluye consultas de hardware, software, como asesoramiento técnico e informático de cualquier tipo.

Servidor:

1. El concepto de **Servidor** incluye: CPU, monitor, teclado, ratón, KVM, switch, router, impresora/s, scanner/s, plotter/s y periféricos de uso común.
2. Así como el Sistema Operativo de Servidor (sistemas aceptados: Windows Server 2000, Windows Server 2003 y Windows Server 2008. Sistemas **NO aceptados:** Windows NT en ninguna de sus versiones, ni en modo Server ni workstation) y los programas y/o aplicaciones de los cuales el cliente disponga de licencia original.
3. El "mantenimiento técnico informático" es de tipo mensual.
4. El cobro de la cuota de "mantenimiento" se realiza a mes vencido, ósea, una vez realizado el mes de mantenimiento. La factura es generada por Dynamic Sistemas el último día laboral del mes del mantenimiento realizado.

5. Se realizará una visita mensual **obligatoria** de carácter “preventivo”, esta visita conlleva, entre otras cosas:
 - Chequeo de funcionamiento del Servidor o Servidores.
 - Realizar instalaciones de “parches y/o actualizaciones” de los sistemas operativos y/o programas.
 - Realizar actualizaciones de “seguridad” de los sistemas antivirus, antispam, firewall, etc.
 - Chequeo de ejecución de tareas de “backup” (copias de seguridad).
 - Resolución de incidencias “menores” (no críticas) anotadas por parte de los usuarios.
 - Etc.
6. Se realizarán todas las visitas necesarias para resolver las incidencias “críticas” o incidencias “menores” que conlleven un mal funcionamiento de los equipos y durante el tiempo necesario hasta la total resolución del problema.
7. El mantenimiento incluye la reinstalación del sistema operativo, programas, así como la recuperación de los datos en el equipo. También se aplica al reemplazo de un equipo por un equipo nuevo debido al fallo total de dicho equipo o por actualización a un modelo igual/superior del equipo.
8. El mantenimiento incluye el cambio/reparación de componentes del equipo, su reinstalación a nivel de hardware y software y su chequeo hasta su funcionamiento normal.

Nota: la pieza de hardware y/o software a cambiar o reparar, puede ser suministrada por el Cliente o por Dynamic Sistemas, en el caso que sea Dynamic Sistemas quien suministre la pieza, ésta será facturada aparte al Cliente, previa aceptación del presupuesto por el cliente.
9. La asistencia técnica vía telefónica es indefinida, esta asistencia incluye consultas de hardware, software, como asesoramiento técnico e informático de cualquier tipo.
10. **SOLO** existirá en el “dominio” un usuario con roles de “Administrador” y su contraseña será de tipo “robusto” (combinación de letras minúsculas y mayúsculas y números al azar), y dicha contraseña será conocida por **una sola persona del Cliente** y por Dynamic Sistemas.
11. Se instalará un sistema de “control remoto” vía Internet en el/los **Servidor/es** (a menos que el **cliente** no desee esta opción), este acceso remoto esta bajo control a través de una contraseña de acceso.