

SERVICIO TECNICO

Garantías y mantenimiento

La modalidad de mantenimiento de todo el hardware suministrado será el siguiente:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	
Tiempo de respuesta de una incidencia	<=7 horas laborables
Tiempo de resolución de la incidencia in-situ	2 días laborables.
Tiempo de resolución de la incidencia con sustitución del equipo	días laborables.

Descripción del servicio

El servicio que prestará TEKNOSERVICE se centra fundamentalmente en:

- Ofrecer a los usuarios un punto único de acceso donde encuentren respuesta a todas sus necesidades – incidencias, consultas y peticiones – relacionadas con la utilización de los sistemas de información en su trabajo diario.
- Conseguir una estructura de soporte integrada, con los mecanismos operativos necesarios para que se activen de manera eficaz y transparente para el usuario las diferentes líneas y grupos de servicio que la componen.
- Asegurar la coherencia de procesos y actuaciones entre el servicio objeto de este proyecto y el resto de grupos que constituyen los servicios de TEKNOSERVICE, arbitrando para ello los foros de análisis, discusión y decisión, flujos de información y niveles de interlocución que sean necesarios.
- Disponer de información de gestión del servicio que permita, por una parte, un elevado nivel de control de los elementos objeto del servicio – equipamiento, usuarios, ubicaciones, comunicaciones, aplicaciones, etc – y por otra, extraer conclusiones que faciliten una mejora continua del servicio proporcionado a los usuarios y la optimización de los activos empleados para ello.
- Definir, implantar y explotar indicadores y métricas que ofrezcan una valoración de la calidad del servicio proporcionado a los usuarios y del desempeño alcanzado por el proveedor.
- Garantizar la mejora continua del servicio en base al resultado de los indicadores anteriores.
- Aplicar las buenas prácticas ITIL en todos los trabajos aplicados que se desarrollen en el marco de este contrato.
- Definir y poner en marcha un conjunto significativo de Acuerdos de Niveles de Servicios.

Gestión del mantenimiento, garantías e incidencias

Las reparaciones se realizarán utilizando piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante. En caso de no reparación por sustitución de piezas, TEKNOSERVICE dejará otro equipo en sustitución. El equipo en sustitución se entregará con el sistema operativo, con los drivers correspondientes y configurado para el correcto su correcto funcionamiento.

Si durante el proceso de reparación fuera necesario el tratamiento de la información residente en el mismo, se habilitará las medidas necesarias que posibiliten la salvaguardia previa y adecuada de la información que contenga para su posterior restauración.

Siempre que sea necesario cambio de equipo por cualquier causa, se facilitará una copia del disco al usuario, si es requerido, a menos que no sea posible por avería del propio disco.

Cuando la resolución de una avería requiera el borrado parcial o total de los datos almacenados en el disco duro de un ordenador, el técnico encargado de la misma advertirá previamente al usuario afectado y esperará su consentimiento, informándole además sobre la posibilidad de realizar una copia de los datos para su posterior recuperación dentro de las limitaciones que pudieran derivarse de la avería en cuestión.

Se eliminará de forma irrecuperable los datos contenidos en aquellos soportes que sean retirados a un usuario de forma definitiva, incluyendo la contenida en los equipos de sustitución. Dicha destrucción de datos se realizará mediante procedimiento de borrado seguro de disco duro, usando el método DoD Short con 3 pasadas, que cumple las especificaciones de borrado seguro del Departamento de Defensa de EE.UU., quedando irrecuperable la información, emitiéndose un certificado de destrucción con una serie de parámetros expuestos.

La garantía tiene las condiciones siguientes:

- La actuación se lleva a cabo en el lugar en el que este instalado el equipo.
- TEKNOSERVICE será responsable de los equipos objeto de la garantía in-situ, y en caso de que se produzca cualquier incidencia en relación con los mismos articulará los mecanismos que sean necesarios para su resolución de la forma siguiente:
 - Utilización del stock de mantenimiento existente para la sustitución in-situ de los elementos averiados o defectuosos.
 - TEKNOSERVICE dispondrá de un stock mínimo, que le permita garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de resolución de incidencias. Este stock de mantenimiento estará compuesto por equipos y/o componentes de iguales características o superiores a los ofertados.
 - Sustitución del equipo averiado por otro de iguales características al averiado en la ubicación dónde este se encuentre en el caso que esto fuera necesario.

- TEKNOSERVICE asumirá todos los gastos derivados de la reparación de las averías (repuestos, mano de obra, desplazamientos, transportes de piezas o equipos, etc.) de los elementos objeto del presente suministro.

Herramienta para la gestión de incidencia

TEKNOSERVICE cuenta con un departamento de atención de incidencias o Service Desk, que dará soporte a las solicitudes de servicio.

TEKNOSERVICE cuenta en la actualidad con más de 30.000 equipos en renting y más de 80.000 equipos en garantía, por lo que este nuevo proyecto se integrará sin ningún problema, a la estructura de servicio que ya poseemos.

La incidencia será atendida por técnicos de Nivel 1. En caso necesario, si la complejidad o especialidad lo requiere, será redirigido a Nivel 2. Ambos niveles, 1 y 2, pueden prestar soporte ante cualquier incidencia de tipo software o hardware de los equipos suministrados. En el call center siempre habrá personal para atender las solicitudes. Los métodos de comunicación previstos son por teléfono, al 954541212, por fax al 954541888, por email, a serviciotecnico@tekno-service.es o bien desde la página web de Teknoservice.

Debido al amplio bagaje de Teknoservice, en la realización de proyectos de similares características, ha desarrollado una aplicación basada en el ERP de última generación "gsBase" denominada "TeknoGes". Esta aplicación ha sido desarrollada por nuestros ingenieros durante los últimos años, teniendo en cuenta la experiencia en el servicio quedamos a clientes como Ministerios, Consejerías, Ayuntamientos, Diputaciones, Universidades, etc.

"TeknoGes", además de incluir las funcionalidades propias de un ERP, tiene desarrollados varios módulos para la gestión completa de Servicios de Garantía y Contratos de Mantenimiento, incluyendo:

- Gestión del Equipamiento perteneciente al contrato,
- Gestión de Centros de Coste,
- Gestión de Partes de Asistencia Técnica,
- Gestión de Técnicos,
- Gestión automatizada de la Facturación,
- Gestión del Inventario,
- Gestión de Pedidos o Solicitudes,
- Gestión de la Calidad del Servicio,
- Etc.

"TeknoGes" es actualizada y mejorada permanentemente, e incluye en el momento de redactar la presente oferta la gestión de los siguientes aspectos (entre otros):

- **Aspectos técnicos y de gestión:**
 - Ficha por cada máquina donde se consigna nº de serie de la máquina, usuario, ubicación.
 - Registro de incidencias.
 - Fecha y hora a la que se recibe la incidencia.

- Descripción de la incidencia y su resolución.
- Fecha y hora de resolución de la incidencia.
- Inventario de equipos, periféricos y posibles ampliaciones.

C2.2 Garantía y mantenimiento

La garantía ofertada es de 5 años IN SITU.

Gestión de los equipos averiados, reparación in situ

Sustitución de equipos temporal durante reparación, incluyendo un par de equipos para poder dar este servicio en el caso de ser necesario.

Teknoservice se compromete a la continuidad de los productos ofertados por un periodo mínimo de 60 meses.