

En Donostia, a            de            de

**REUNIDOS**

DE UNA PARTE, \_\_\_\_\_ mayor de edad, con  
D.N.I. número \_\_\_\_\_ y en su propio nombre y  
representación, domiciliado en \_\_\_\_\_, Dirección  
\_\_\_\_\_  
DE OTRA PARTE,  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ mayor de edad, con D.N.I. número  
\_\_\_\_\_ y en nombre y representación de la marca comercial  
DIIVA Informática, domiciliada en San Sebastián, 20008  
Guipúzcoa, calle Portuene 27 y NIF 15992093D.

**EXPONEN**

**PRIMERO:**

Que el CLIENTE está interesado en la contratación de los servicios de:

Mantenimiento de sus sistemas informáticos: Hardware, Software y Red presentes en la oficina de la que es titular y/o que forman parte de su infraestructura usual de trabajo.

El CLIENTE está interesado en contratar dichos servicios para mantener la operatividad de su sistema informático en todo momento dentro de lo razonablemente exigible ante las contingencias existentes.

El pago de los servicios contratados se abonará en un plazo máximo de 5 días naturales a la formalización del contrato. En caso contrario, el contrato quedará extinguido automáticamente.

El contrato se formalizará una vez realizadas las intervenciones obligatorias derivadas del inventario previo.

**SEGUNDO:**

Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de mantenimiento Informático en virtud del cual DIIVA preste al CLIENTE los servicios de:

- a) Mantenimiento de HARDWARE.
- b) Mantenimiento de SOFTWARE.
- c) Mantenimiento de soporte de RED.

Que las Partes reunidas, acuerdan celebrar el presente contrato de MANTENIMIENTO INFORMÁTICO, de acuerdo con las siguientes cláusulas.

## PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato, DIIVA se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de mantenimiento de hardware, software y de red, en los términos y condiciones previstos en el Contrato.

El contrato de mantenimiento de servicios será la forma natural de reducir las penalizaciones de productividad de las máquinas del cliente.

La máquina es un elemento reemplazable, la cuestión es cómo se valora la penalización de productividad que presta dicha máquina a través del servicio que presta al cliente.

Cada vez más, los puestos de trabajo son entornos de producción complejos configurados de forma compleja, aún más, los servidores son piezas de producción sin duda alguna mucho más compleja y de las cuales son dependientes el resto de equipos de la infraestructura del cliente.

Su correcto funcionamiento y la asistencia a sus fallos en el menor tiempo posible es el objetivo de cualquier **contrato de mantenimiento de servicios**.

Sin perder de vista el desembolso económico que graba al cliente por la atención bajo demanda de los mismos servicios que de otra forma estarán garantizados con un servicio de mantenimiento que reflejará el escenario al que ambas partes se someten.

El contrato de mantenimiento de servicios alivia los gastos económicos y traslada al prestador del mismo la responsabilidad de cumplir con el pacto contraído de forma que el cliente se despreocupe de tareas para las que no desea estar pendiente.

Todos los servicios prestados durante la vigencia del contrato se reflejarán en una memoria donde se detallará el servicio prestado, la fecha, el tiempo empleado en los módulos contratados, el material reemplazado si se diera el caso, los consejos emitidos por nuestra parte, así como otras cuestiones. Para los servicios preventivos (proactivos), se detallará el trabajo realizado en su correspondiente memoria.

Con anterioridad a la formalización del contrato de mantenimiento, DIIVA realizará un inventariado de los equipos del cliente con la finalidad de establecer el número de máquinas, el tipo, modelo, número de serie, características generales, antigüedad, ubicación de la misma, etc.

El objetivo de este inventario es establecer las condiciones del mantenimiento y su coste.

## **SEGUNDA.- TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

DIIVA no se responsabiliza de los daños ocasionados a cualquier equipo, con motivo de anomalías como las sobrecargas eléctricas o el uso negligente de los mismos. El material involucrado en la reparación de los daños correrá a cargo del cliente, DIIVA emitirá un informe y una factura por las actuaciones donde se reflejará el coste de la mano de obra y de cuanto material haya sido necesario para recuperar el normal servicio, este informe podrá ser utilizado para recuperar los costes derivados al seguro del cliente.

DIIVA se obliga a prestar los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del sistema informático del CLIENTE. Dichos servicios comprenden la realización de cuantas operaciones sean necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos o sistemas incluidos en este contrato, siempre que no se deban a manipulaciones indebidas.

El CLIENTE facilitará la labor a DIIVA en todo momento.

El coste de cualquier componente que DIIVA deba sustituir o instalar será por cuenta del CLIENTE. DIIVA no se responsabiliza de los daños que pudieran producirse por la incorrecta manipulación de los componentes realizados por terceros, sin vinculación con DIIVA.

Los productos que estén cubiertos por la garantía del fabricante deberán ser reparados por el servicio técnico del fabricante. DIIVA solo se hará cargo si se trata de un producto suministrado por él y exento de un contrato de garantía extendido por un tercero, DIIVA se compromete a colaborar en todo lo posible para mediar entre las partes.

Los consumibles que DIIVA deba sustituir serán por cuenta del CLIENTE.

El CLIENTE se compromete a utilizar los componentes hardware y software de acuerdo con las instrucciones y el manual del fabricante.

En ningún caso DIIVA mantendrá, instalará o configurará software sin las licencias y permisos debidos. DIIVA garantiza al cliente que todo el software que se instale en los equipos del cliente o aquel que sea usado para implementar sus funciones, es original, y no vulnera ninguna ley, derecho o interés de tercero alguno, en especial los referidos a propiedad industrial e intelectual, y que cuenta con las correspondientes licencias de uso.

DIIVA especificará en el contrato, el servicio proactivo que incluirá las visitas presenciales y conexiones remotas, la verificación de los sistemas para comprobar su funcionamiento. Y procederá a subsanar cualquier anomalía, previo conocimiento por parte del CLIENTE.

Cuando DIIVA estime necesario procederá a limpiar los sistemas de programas inútiles o de cookies.

Cualquier incidencia será comunicada a DIIVA por el CLIENTE, a través del teléfono de asistencia técnica, correo electrónico u otros medios telemáticos acordados por ambas partes, para proceder a su solución.

DIIVA ejecutará el Contrato realizando de manera competente y profesional los Servicios, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales del CLIENTE que tuviera que utilizar como consecuencia del Contrato.

Los Servicios se prestarán en los siguientes términos y condiciones generales:

- 2.1. DIIVA responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible de los trabajos objeto del Contrato.
- 2.2. Cualquier máquina remplazada por el cliente sin previo aviso, podría quedar fuera del contrato de mantenimiento, por consiguiente, es necesario que el remplazo de cualquier máquina sujeta a intención de cambio por parte del cliente sea debidamente advertida en tiempo y forma.
- 2.3. DIIVA guardará confidencialidad sobre la información que le facilite el CLIENTE en o para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por el CLIENTE, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de tres años a contar desde la finalización del servicio.
- 2.4. En el caso de que la prestación de los Servicios suponga la necesidad de acceder a datos de carácter personal, DIIVA, se obliga al cumplimiento de la ley de Protección de Datos. DIIVA se compromete a no destinar los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular.
- 2.5. A los efectos, DIIVA únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del CLIENTE y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- 2.6. La salvaguarda de información de los equipos de los clientes se realiza con fines de recuperación del estado de la máquina al instante en el que se realizó la imagen o el clonado.
  - a) En forma alguna compromete a DIIVA con la responsabilidad de recuperar el estado de dicha máquina si por fallos ajenos a la voluntad de DIIVA, la recuperación no se lleva a buen estado debido a causas técnicas entre las que se puede encontrar el deterioro de los soportes de almacenamiento que contengan dichas imágenes, envejecimiento excesivo de las imágenes a restaurar, cambios sustanciales en la arquitectura física del equipo sobre el que se restaura la imagen, etc.
  - b) La intención de la extracción de las imágenes es mejorar la posibilidad de recuperar una máquina al estado en el que se encontraba transcurrida una cantidad de tiempo prudencial, 6 meses para los equipos de sobremesa y 2 años para los servidores dado que son piezas mucho menos susceptibles de cambios.
  - c) La restauración de las imágenes busca reactivar la productividad del equipo en el menor tiempo posible y con la menor tasa de reconfiguraciones posible.

- d) De ninguna forma, las imágenes o clonados remplazan a las copias regulares de los datos del cliente, más al contrario, son estrictamente necesarias con o sin imágenes de sus máquinas.
- e) DIIVA no divulgará ninguna de estas imágenes y se compromete a una destrucción irrecuperable de las mismas si el cliente lo solicita por escrito, tomándose esta medida de inmediato y notificándosela al cliente por escrito. La destrucción de las imágenes almacenadas, no interrumpe la extracción de nuevas imágenes a no ser que el cliente lo estime contrario a sus intereses.

### **TERCERA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

- 3.1. DIIVA acudirá provisto de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios. DIIVA se compromete a buscar personal adecuado en caso de que considere que futuras solicitudes del CLIENTE no pueden ser satisfechas con el nivel de satisfacción del cliente. En ese caso, así se lo hará saber de forma inmediata al CLIENTE, ofreciéndole las alternativas más adecuadas en cada caso.
- 3.2. Las averías o el mal funcionamiento de los Servicios se comunicarán DIIVA a través de llamada telefónica, envío de correo electrónico o cualquier otro procedimiento telemático previamente acordado.
- 3.3. Los problemas se resolverán en un período máximo variable según la naturaleza de la incidencia, su gravedad y complejidad, tal y como se detalla a continuación. De cualquier forma, DIIVA se compromete a seguir una política de máximo esfuerzo y utilizar todos los recursos a su disposición para solucionar cualquier incidencia en el menor tiempo posible.
  - a) Se entiende por incidencia crítica: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan significativamente al CLIENTE, impidiendo el desarrollo de su labor comercial. Por ejemplo, un fallo total de la red que impida o dificulte en gran medida el desarrollo normal de una jornada laboral, como un fallo en el sistema de facturación.
  - b) Se entiende por incidencia grave: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan moderadamente al CLIENTE, dificultando de forma importante, pero no evitando, el desarrollo de su labor comercial. Por ejemplo, un fallo en el servicio de acceso a un recurso habitual, pero temporalmente suspendido, como el correo como uno de los elementos de su producción habitual debiéndose utilizar una forma alternativa de acceso al mismo de forma temporal.
  - c) Se entiende por incidencia leve: las incidencias que se limitan a entorpecer la prestación de los Servicios y que pueden ser realizados por el CLIENTE por medios alternativos sin que supongan una demora importante en el flujo de trabajo habitual. Por ejemplo, tener que recurrir a otro PC para abrir un determinado documento porque el PC habitual está fallando.

- 3.4. El tiempo de respuesta (tiempo transcurrido entre la solicitud del CLIENTE y la primera respuesta e inicio de las tareas necesarias por parte de DIIVA) tendrá lugar en los siguientes períodos máximos.
- a) Incidencia crítica: se priorizará al máximo atendiendo la incidencia en un plazo mínimo, de forma no presencial dentro de la hora tras la recepción de la incidencia y de forma presencial en un plazo no superior a las 4 horas.
  - b) Incidencia grave: misma jornada laboral, si el aviso es antes de las 12:00, pudiendo ser al día siguiente si el aviso es posterior.
  - c) Incidencia leve: dentro de las siguientes 24 horas.
  - d) El tiempo de respuesta no puede garantizar el tiempo de finalización de las tareas (que siempre será el menor y estrictamente necesario) ya que este dependerá, salvo negligencia por parte DIIVA, de la disponibilidad de repuestos necesarios y la complejidad de la problemática surgida. DIIVA se compromete a explicar la naturaleza de la avería, el tiempo estimado de resolución y las tareas llevadas a cabo una vez resuelto el problema.
- 3.5. Todo contrato de mantenimiento estará sujeto a los siguientes criterios, donde el nivel de preferencia es numéricamente inferior:
1. Cualquier contrato de mantenimiento tendrá preferencia cuando la producción del cliente caiga a un estado crítico.
  2. Cualquier cliente que no habiendo suscrito contrato alguno tendrá preferencia respecto del anterior nivel, cuando su estado de producción haya caído a un estado crítico y no entre en conflicto con una preferencia previa.
  3. Cualquier contrato de mantenimiento tendrá preferencia de servicio planificado respecto de los niveles de atención inferiores a este. Si este punto entra en conflicto con los anteriores niveles, se prestará el servicio planificado en el menor tiempo posible
  4. Cualquier conflicto entre este nivel y los anteriores se resolverán internamente.
  5. Cualquier cliente que no haya suscrito un contrato de mantenimiento estará sujeto a los niveles de preferencia previos.
- 3.6. DIIVA mantendrá como política la emisión de un informe de todos los servicios prestados

#### **CUARTA.- CONCRECIÓN DE LOS SERVICIOS**

DIIVA prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos:

## Mantenimiento de HARDWARE

Mantenimiento preventivo que incluye una revisión periódica detallada del correcto funcionamiento de los equipos de hardware en todos sus componentes, siendo éstos los pactados en cada momento entre CLIENTE y PROVEEDOR y que podrán variar en su naturaleza y número a lo largo de la vigencia de este contrato previo acuerdo de las partes.

Mantenimiento correctivo que incluye el coste de la mano de obra en la sustitución de los componentes tanto internos como externos que fallaran en los equipos. No se incluye el costo de los componentes en sí mismos que se facturarán al margen del contrato de mantenimiento.

No se incluye la reparación de impresoras ni otros elementos diferentes de los descritos en el inventario previo a la firma del contrato de mantenimiento. No se incluyen los costes de los repuestos, nuevos equipos y/o periféricos. Éstos podrán ser adquiridos por el CLIENTE o, previo consentimiento por parte del mismo, por DIIVA, que repercutirá el coste al primero. En caso de ser adquiridos por el cliente, el PROVEEDOR no se hará responsable de las posibles incompatibilidades que éstos causen con el equipo actual.

DIIVA recomienda que el cliente disponga de extensiones de garantía (en ocasiones denominados CarePack) para mejorar la disponibilidad de servicio de sus equipos.

- 4.11 Los equipos en garantía no se someten a contratos de mantenimiento salvo que dicho contrato tenga como objetivo extender la garantía natural del equipo.
- 4.12 Por equipo se entiende cualquier dispositivo informático; ordenadores de cualquier característica, tabletas, portátiles, etc. Además, se considera equipo cualquier máquina cuya finalidad sea conformar la infraestructura de comunicaciones como encaminadores, conmutadores, servidores de seguridad, etc.
- 4.13 No se considera mantenible ningún programa, sistema operativo o configuración que caracterice de forma inequívoca cualquiera de los equipos en los que por alguna circunstancia sea necesario algún tipo de software instalado o embebido, así como cualquiera de sus configuraciones. Los programas por su complejidad están exentos de garantía en su origen y se someten a actualizaciones regulares de cualquier índole proporcionadas por el fabricante del mismo, así mismo, comúnmente no existe ninguna licencia que permita a terceros no autorizados a realizar cambio alguno, por lo que la subsanación de cualquier mal funcionamiento del software está sujeta a la predisposición de su fabricante para solventarla en la forma y tiempo que éste considere.
- 4.14 El contrato de mantenimiento no cubre los siguientes síntomas:
  - o Desperfectos accidentales
  - o Mal uso del equipo en su conjunto o parte del mismo:
    - Por ejemplo, conexiones de periféricos
    - Tipo inadecuado de conectividad
    - Roturas de puertos como USB (y sus posibles daños colaterales como placa base, fuente de alimentación, etc.)
    - Manipulación inadvertida

- Fuerza mayor, temporales, fallos del suministro eléctrico, etc.
- 4.15 El contrato de mantenimiento no cubre elementos consumibles y/o fungibles:
- o Cintas, unidades de cinta, tónner, dispositivos punteros, teclados, ni discos duros por encima de los 2 años (lo fabricantes estiman que transcurridos 3 años los discos entran en un curso de posibilidades de fallo acentuado, estos fabricantes estiman las posibilidades de un fallo del componente basándose en un promedio de horas de tiempo de funcionamiento, de forma continuada, y teniendo en cuenta el número de veces de arranque del mismo etc.)
  - o Las fuentes de alimentación pueden no estar sujetas a garantía si se constata que la causa de su daño está relacionada con sobrecargas de tensión, en este sentido, solamente las fuentes de alimentación protegidas con un sistema de alimentación ininterrumpida interpuesta entre el equipo a proteger y el suministro eléctrico, serán merecedoras de una mayor credibilidad para la conservación de su garantía de servicios.
- 4.16 Habitualmente, los contratos de mantenimiento de los equipos eximen de dicho mantenimiento partes y componentes que se consideran de consumo habitual y por lo tanto sometidos a desgaste natural, como el contenedor de la electrónica del equipo, como pueden ser:
- o Bisagras de pantallas
  - o Peanas de pantallas
  - o Cajas de máquinas de sobremesa o bastidores de portátiles, así como marcos de pantallas, botonaduras etc.
  - o Están fuera de mantenimiento paneles táctiles
  - o Pantallas rayadas y/o deterioradas
  - o Pantallas de portátiles, tabletas, etc.
  - o Placas base, memorias, procesadores placas de interfaces etc. Que no tienen una reparabilidad asumible en tiempo y forma
  - o En general todos estos componentes no son mantenibles porque su posible reparación es (ninguna).
- 4.17 No entran en mantenimiento equipos de escasa reparación, como pizarras, proyectores, altavoces, etc. Todos estos componentes tienen una escasa reparabilidad y en el caso de los proyectores la vida útil de la lámpara es la base de la estimación de vida del mismo. En esta línea, las fuentes de alimentación ininterrumpida, son equipos compactos y su estimación de vida se basa en la durabilidad de sus baterías.
- 4.18 No es mantenible ninguna impresora de consumo láser o de inyección de tinta dada su escasa reparabilidad y desproporcionado presupuesto de reparación respecto su costo de compra.

***En general, el hardware no es mantenible, solamente es reparable si entre el costo de la máquina y su posible reparación hay un equilibrio razonable que compense su reparación en tiempo y forma aceptables. Por tanto, la máquina solamente es mantenible siempre que ésta esté en garantía o bien se haya suscrito un contrato de extensión de garantía anterior al comienzo de la garantía de la máquina.***



## Servicios generales del mantenimiento de servicios

- 4.21 Formateado y puesta en funcionamiento del equipo tras un fallo irreparable del disco. DIIVA no se compromete a recuperar la integridad de la información ni del estado del sistema con posterioridad al fallo que provocó que se tuviera que formatear la máquina.
- 4.22 Configuraciones de los programas contenidos en el equipo, siempre que estén disponibles, se disponga de sus respectivas licencias y procesos de instalación, disponibilidad de los programas, conformidad de los propietarios de los programas así como de sus respectivos procedimientos de instalación y/o recuperación de configuraciones, bases de datos, etc. **ESTE PUNTO SE VINCULA AL SUBAPARTADO MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**
- 4.23 Reintegración del equipo a su correspondiente puesto de trabajo, integración en la red, configuración de dispositivos, conectividad etc., tras un fallo irreparable del sistema.
- 4.24 Desinfección de los sistemas contaminados, siempre que sea posible en virtud del virus que impide su correcto funcionamiento (por ejemplo, los programas de encriptado de archivos no suelen ser recuperables salvo previo pago a terceros de los algoritmos y claves de desencriptado). Si la desinfección no fuera posible, se realizará una restauración de las copias de seguridad.
- a. Para que este servicio esté disponible en el contrato, el cliente se compromete a mantener sus sistemas correctamente protegidos mediante antivirus monopuesto, antivirus corporativos, antivirus en el perímetro de la red.
- 4.25 Se incluye un servicio de asesoramiento IT
- 4.26 Se incluye un servicio de mediación con terceros:
- a. Proveedores de comunicaciones
  - b. Proveedores de programas
  - c. Configuraciones de terceros
  - d. Etc.
- 4.27 Recuperación de los datos perdidos por posibles daños en los discos (siempre sujetos a posibilidad, las técnicas avanzadas de recuperación que requieren equipamiento especializado, estarán fuera del contrato de mantenimiento y se tratarán como un servicio bajo demanda y presupuestado).
- 4.28 Copias de seguridad y clonado de equipos críticos con la pauta establecida entre las partes, debidamente reflejada en el contrato. La cantidad de almacenamiento necesario para los respaldos y retenciones pactadas con el cliente, se evaluará en virtud del volumen ocupado en las diferentes máquinas y en base a los sistemas operativos ejecutándose en cada máquina, reportados por el inventario previo. Los programas necesarios para los respaldos se evaluarán siguiendo los mismos criterios ponderando a favor de herramientas con licenciamiento de uso libre (sin costo inicial). El almacenamiento necesario correrá a cargo del cliente, DIIVA se compromete al mejor despliegue en base a las necesidades indicadas, y siempre se alojará en las instalaciones del cliente, salvo que para cubrir este punto se estime oportuno el alojamiento en nubes públicas o incluso híbridas.

DIIVA evaluará tanto el proceso de respaldos, retenciones y recuperaciones, los requisitos para el cumplimiento de las normas de protección de datos, aseguramiento de los respaldos, restauraciones granulares, Bare Metal, Máquina virtual, etc. recogiendo todo ello en un informe previo a la prestación del servicio.

- 4.29 Restauración, solamente será posible en caso de disponer de las respectivas copias de seguridad, clonado, imágenes, etc. Su aplicación, está sujeta a los puntos 4.22 y 4.23.
- 4.210 Extracción de imágenes de servidores y estaciones de trabajo relevantes que estén sujetas a configuraciones complejas, con la pauta establecida entre las partes, debidamente reflejada en el contrato. **REQUIERE DE CONSENTIMIENTO EXPRESO DEL CLIENTE UNA VEZ EXPLICADO EL PROCEDIMIENTO POR SER MÍNIMAMENTE INVASIVO. Por lo demás, se aplicará el punto 4.28**
- 4.211 Préstamo de equipos:
- Siempre sujeto a disponibilidad y al tipo de dispositivo a prestar***
  - No incluye fungibles ni consumibles como tóner, tintas, etc. Que se facturarán al margen del contrato.***

### **Servicio de mantenimiento proactivo**

- 4.31 Limpieza física planificada
- 4.32 Diagnóstico de los registros de sucesos del sistema. Con frecuencia se pueden pasar por alto o se pueden postergar, y en otras ocasiones apunta a problemas que requieren cambio de hardware.
- 4.33 Exploración física de la máquina, estado de componentes de la placa base, deterioros por condensación (posible oxidación), limpieza de la interconectividad entre elementos de la electrónica, estado de la gestión de disipado térmico de la máquina, tanto interno como externo, recolección de alertas físicas dependiendo de la disponibilidad en la arquitectura de la placa base.
- 4.34 Estado del almacenamiento:
- 4.4.1. Distribución de la información para su valoración. En ocasiones se ocupa mucho espacio, pero de forma inconsistente y que impide una correcta gestión de los recursos de la máquina que limita sus capacidades y limita su rendimiento.
  - 4.4.2. Obtención de datos de SMART de los soportes físicos que los implementen. Con este dato podemos anticiparnos a un posible fallo del disco, que recomiende su cambio anticipado.
  - 4.4.3. Desfragmentado del sistema de archivo siempre que esté aconsejado y el tiempo de proceso se ajuste a las exigencias de producción de la máquina.
  - 4.4.4. Evaluación de la saturación del soporte y progreso de ocupación respecto de anteriores diagnósticos.
  - 4.4.5. Para equipos con matrices, se obtendrá el registro del conjunto de bandas para determinar anticipadamente defecto que podrían provocar fallos de almacenamiento.
  - 4.4.6. Para almacenamiento en red se realizará una evaluación conforme a las características de gestión del soporte en cuestión.

- 4.35 Comprobación de las comunicaciones intranet y extranet, así como las pruebas necesarias para verificar que el equipo se comunica correctamente con recursos compartidos de otras máquinas y con sus propios recursos como impresoras, escáner, etc.
- 4.36 Comprobación del estado de la visualización a diferentes resoluciones (salvo servidores)
- 4.37 Estado general de elementos de uso habitual, como teclados, ratones, conectores USB, soportes multi memoria, etc.
- 4.38 Revisión del estado de las unidades de lectura o lectura/escritura como DVD's.
- 4.39 Respuesta a la carga de trabajo habitual cuando el cliente nos haga la observación de problemas de rendimiento.
- 4.310 Revisión del estado del antivirus, donde se recogerá el registro de eventos recopilado por el antivirus. Se procederá a realizar una revisión provisional de posibles infecciones por virus adware y otros. Limpieza de temporales, cookies, etc.
- 4.311 Revisión de las impresoras conectadas al equipo; apariencia de las páginas impresas, limpieza (limitada) del interior de la máquina, revisión sonora y visual de componentes de la máquina, (cuando fuera posible); obtención del estado de consumibles y fungibles, número de copias, registro de fallos de impresión, etc.
- 4.312 Revisión de las copias de seguridad del equipo. Si no existen dichas copias, DIIVA en su informe le aconsejará la forma de realizarlas. Una vez establecido el protocolo de copias, se realizará un seguimiento de las mismas de forma telemática y/o presencial.
- 4.313 El presente contrato no contempla las copias de bases de datos como Oracle, SQL, etc.
- 4.13.1. Estas bases de datos, normalmente están sujetas a copias de seguridad regulares mediante procedimientos descritos en las aplicaciones que las gestionan, por tanto, normalmente están fuera del alcance de los contratos de servicios como el presente.
- 4.13.2. Si fuera necesario se incluirían bajo demanda del cliente cuando estas bases de datos fueran extraíbles mediante algún procedimiento, programa o tarea programada, sin descartar que la copia de las mismas tuviera que ser aceptada por parte del propietario o instalador de la aplicación que las gestione, en cuyo caso tendría que proporcionar credenciales de acceso y/o medios de extracción adicionales.
- 4.13.3. La estructura de las bases de datos se considera coherente en el momento de ser copiadas, esta coherencia no siempre es posible verificarla, normalmente su estado solamente se puede confirmar mediante procesos de restauración y/o verificación de las mismas durante su extracción para copia.
- 4.13.4. DIIVA no se compromete a establecer con certeza el estado ni la conservación de las copias de seguridad de las bases de datos, se compromete a comprobar con la regularidad pactada, el resumen de la tarea del sistema de copias de seguridad que se establezca para conservar dichas copias de seguridad.
- 4.13.5. Las copias de seguridad de las bases de datos del cliente las custodiará el cliente, en ningún caso, DIIVA se responsabilizará de dichas copias de seguridad.

- 4.13.6. Para las copias de seguridad de las bases de datos, DIIVA recomendará el equipamiento y los programas necesarios para su almacenamiento correcto, proporcionando los medios necesarios para recolectar los registros de las copias de las mismas. Como parte de la asistencia proactiva, DIIVA suministrará al cliente un resumen de los registros, así como las recomendaciones oportunas.

### **Mantenimiento del Software**

DIIVA no es conocedor de todas las necesidades ni de todas las configuraciones de todo el software que pudiera tener el cliente, por lo tanto, DIIVA podrá necesitar establecer una relación con el distribuidor del software a fin de poder proporcionar al cliente la asistencia necesaria, cuando el proveedor del software tuviera problemas para asistir al cliente en el mantenimiento, instalación o configuración de estos productos de terceros. DIIVA realizará en este caso una labor de mediación.

- 4.51 Mantenimiento del sistema de copias de seguridad.
- 4.52 Actualización de los sistemas operativos (no se refiere a cambiar la versión del sistema o mejora del mismo, se refiere al proceso de mejora u optimización sobre el sistema existente)
- 4.53 Mantenimiento correctivo que incluye la reinstalación de software en el caso de anomalías en el funcionamiento. Recuperación de datos de copias de seguridad en caso de pérdidas de los mismos.
- 4.54 Configuración del software ya instalado.
- 4.55 Actualización e instalación de software adicional con licencia. Incluyéndose aquí tanto las actualizaciones del Sistema Operativo como aquellas de las diferentes aplicaciones instaladas en cada equipo. DIIVA no se responsabiliza de los daños ocasionados al software en general provocados por los paquetes de actualización defectuosos. Con anterioridad a las actualizaciones programadas de los sistemas operativos, informaremos al cliente de dicha necesidad, como una recomendación, el cliente asume que DIIVA aplica el procedimiento establecido por el fabricante del sistema operativo, dado que los procesos son propiedad del fabricante, solamente éste es responsable de la correcta aplicación del mismo, cualquier falla exonera expresamente a DIIVA del proceso aplicado y del software objetivo del mismo. Estos procesos se extienden a todo software con requisitos de actualizaciones, como antivirus, sistemas operativos, firmaware de cortafuegos, antenas, servidores virtuales, etc. Con la recomendación, el cliente acepta por escrito de su voluntad de realizar la actualización indicada. Antes de cualquier actualización y siempre que el sistema objetivo lo permita, se deberá disponer de un respaldo del mismo, ante fallas catastróficas que requieran una actuación contra desastres motivada por el mal funcionamiento de la actualización, DIIVA acordará con el cliente el método de recuperación al estado anterior más próximo al momento de la falla.
- 4.56 No se incluyen los costes de licencias (tanto periódicas como indefinidas). Éstas podrán ser adquiridas por el CLIENTE o, previo consentimiento por parte del mismo, por DIIVA, que repercutirá el coste al primero. En caso de ser adquiridas por el cliente, DIIVA no se hará responsable de las posibles incompatibilidades que éstas causen con el equipo actual.

## Mantenimiento de RED

- 4.61 Configuración y optimización para el correcto funcionamiento de la comunicación entre los equipos conectados en RED, así como todos los periféricos conectados a ella.
- 4.62 Revisión Networking:
- Todos los elementos de la red como conmutadores, routers, puntos de acceso, cortafuegos, NAS, etc.
  - Las revisiones estarán sujetas a las características del Networking. Para prestar un servicio óptimo, se recomienda disponer:
    - De un inventariado activo
    - De un servidor (normalmente virtual) de seguimiento de eventos Networking
    - De servidores (normalmente virtuales) de gestión del servicio inalámbrico
    - Para que la optimización sea posible, DIIVA realizará las observaciones necesarias para el despliegue de las herramientas indicadas, basándose preferiblemente en herramientas conocidas por DIIVA. Para las herramientas ya desplegadas, el cliente se compromete a entregar toda la información necesaria para su gestión.
    - Cuando se cubran los requisitos de los puntos anteriores se realizará un seguimiento y detección de fallos de red y/o conectividad al exterior, conexiones vpn, problemas de conectividad con redes inalámbricas, etc.
    - Toda observación sobre el estado de la red se reflejará en un informe que se entregará de forma regular, previo acuerdo con el cliente y dentro de la bolsa de horas que cubre el presente contrato.
- 4.63 Servidores de seguridad y redes inalámbricas gestionadas por servidores de seguridad.
- Los servidores de seguridad solamente serán integrados dentro del contrato de mantenimiento siempre que hayan sido instalados por DIIVA, como Sophos/Astaro, Cisco, WatchGuard y otros.
  - Para el resto de equipos no contemplados o instalados por terceros se tratarán como equipamiento no sujeto a mantenimiento, sin embargo, esto no impide que se puedan gestionar si se nos proporcionan los accesos necesarios a los mismos.
  - Para los servidores de seguridad gestionados por DIIVA se aplicará el siguiente criterio de mantenimiento:
    - Actualizaciones regulares cuando estén disponibles
    - Recopilación de estadísticas
    - Copias de seguridad de configuraciones del sistema
    - Seguimiento de licencias
    - Seguimiento de errores
    - Estadísticas antivirus, tráfico, etc.
    - Generación de informes digitales conforme a las pautas concertadas con el cliente, donde se recogerán las incidencias y observaciones aplicables para la mejora.

- 4.64 Verificación del cableado de la RED en los equipos y periféricos. Incluyendo la sustitución del mismo en caso necesario y la mano de obra involucrada siempre que no sea necesario derivar este servicio a un especialista que canalizará y/o reemplazará los enlaces defectuosos cuando estos requieran un servicio específico, en este sentido, para cualquier cable de tendido horizontal o vertical, de cobre o fibra se facturarán fuera del presente contrato. El costo del material empleado para subsanar el enlace defectuoso se facturará como material fuera del presente contrato.
- 4.65 Mantenimiento correctivo que incluye la reconfiguración del hardware y software de RED después de la caída del sistema u otros percances. En este sentido, DIIVA no se responsabiliza de los daños ocasionados a la infraestructura de comunicaciones (RED), con motivo de anomalías como las sobrecargas eléctricas. El material involucrado en la reparación de los daños correrá a cargo del cliente, DIIVA emitirá un informe y una factura por las actuaciones donde se reflejará el coste de la mano de obra y de cuanto material haya sido necesario para recuperar el normal servicio, este informe podrá ser utilizado para recuperar los costes derivados al seguro del cliente.
- 4.66 No se incluye el tendido generalizado de nuevo cableado, habiéndose de presupuestar por separado si tal intervención fuese requerida.
- 4.67 No se incluyen los costes de los repuestos, nuevos equipos y/o periféricos dentro de los estipulados para los servicios. Éstos podrán ser adquiridos por el CLIENTE o, previo consentimiento por parte del mismo, por DIIVA, que repercutirá el coste al primero. En caso de ser adquiridos por el cliente, el PROVEEDOR no se hará responsable de las posibles incompatibilidades que éstos causen con el equipo actual.
- 4.68 Los servicios se prestarán preferentemente de forma remota, para lo cual se desplegarán los medios técnicos necesarios, y de no ser posible en la sede del CLIENTE (de forma preferente se aplicará la gestión remota ya que es más flexible, rápido, y permite optimizar el costo de la suscripción del contrato de mantenimiento), y en todos los componentes de sus sistemas informáticos conforme a un plan proactivo previamente estipulado, en horario de 08:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 19:00 de Lunes a Viernes de forma preferente (pudiendo ver la forma de adecuarse a las necesidades operativas del cliente) para realizar tareas de mantenimiento.

### **Mantenimiento de Impresoras**

Las impresoras del cliente salvo que se traten de impresoras de alquiler, renting, etc. Serán objeto de mantenimiento siempre que concurren las siguientes condiciones:

- 4.91 La impresora no exceda una edad superior al interés de mantenerla. Una impresora de inyección de tinta con 3 años de tipo doméstico puede ser un ejemplo, en cualquier caso, se hará una valoración pormenorizada.
- 4.91 El estado general inspeccionado visualmente tanto exterior como interiormente hacen que merezca la pena mantenerla, en caso contrario, previamente se deberá hacer un acondicionamiento previo.
- 4.91 No se aprecien deterioros de componentes internos, desgaste excesivo de elementos fungibles y/o consumibles, ruidos

preocupantes, exceso de suciedad o tintas, atascos de papel, etc.

- 4.91 Las impresoras a las que se puedan extraer un informe de actividad ayudarán a evaluar su situación, número de copias realizadas, atascos de papel detectados, etc.
- 4.91 En general si la impresora entra en el mantenimiento, se realizará una inspección general de forma planificada, que incluirá un informe interno, un estado de los fungibles y consumibles, pruebas de escaneado y fotocopia, clasificación de papeles, conectividad, etc.
- 4.911. De la inspección se realizarán las recomendaciones oportunas
- 4.912. Si la impresora presenta algún funcionamiento irregular o que aconseje intervención, se intentará subsanar el defecto de marcas de impresión, conectividad, configuración hacia y desde los puestos de trabajo, cambio de consumible y/o fungible agotado, rutas de papel, etc.
- 4.913. Si una intervención somera no pudiera subsanar el problema por tratarse de un fallo que requiriera una intervención específica o cambio de pieza (como un fusor, banda de transferencia etc.), se daría traslado a su valoración como reparación física y por tanto no mantenible.
- 4.914. El cliente se obliga a facilitar a DIIVA la entrega de cuanta información sea necesaria para la correcta asistencia al equipo, datos del vendedor, consumibles y fungibles, contratos de renting o de garantías extendidas, etc.
- 4.915. Los consumibles, fungibles y cualquier parte de mantenimiento regular de la máquina corren a cargo del cliente, DIIVA suministrará el material para la impresora del cliente que después facturará, DIIVA no conserva ni adelanta consumibles u fungibles para la impresora del cliente. DIIVA se atiene a los tiempos de espera del material que se impongan por el vendedor o mayorista. DIIVA se compromete a gestionar los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de la máquina en el menor plazo posible. Los repuestos para la máquina se facturarán con la aceptación del presupuesto. Si DIIVA lo estima oportuno, dará traslado de la máquina a un servicio especializado en caso de que la avería lo aconseje, en estos caso, al cliente se le facturarán los gastos de portes al servicio y su reparación, quedando exento de pagar trámites y mano de obra en casa del cliente.

## Mantenimiento de Servidores

- 4.91 Los equipos servidores, se engloban de forma general en las cláusulas 4.1, 4.2 y 4.3
- 4.92 Diagnóstico de los registros de sucesos del sistema, directorio activo, réplica con otros servidores, etc.
- 4.93 Exploración física de la máquina, estado de componentes de la placa base, deterioros por condensación (posible oxidación), limpieza de la interconectividad entre elementos de la electrónica, estado de la gestión de disipado térmico de la máquina, tanto interno como externo, recolección de alertas físicas dependiendo de la disponibilidad en la arquitectura de la placa base.
- 4.94 Ventilación, alertas hardware
- 4.95 Cuando el equipo sea de vital importancia para el cliente, se realizará un clonado de su disco para salvaguardar su estado al momento en el que se realice esta tarea.
- 4.96 Estado de las copias de seguridad siempre que el sistema de copias tanto de software como hardware sea accesible y exista.
- 4.9111 Estado de los soportes de almacenamiento
  - 4.9112 Saturación
  - 4.9113 Tiempos de copias
  - 4.9114 Caducidades
  - 4.9115 Retenciones
  - 4.9116 Alertas
  - 4.9117 Etc. Según los sistemas de backup.
  - 4.9118 Recomendaciones
- 4.97 El mantenimiento de los servidores una vez configurados no tiene porqué ser más complejo que el de cualquier otra máquina, sin embargo, son piezas cuya configuración inicial es muy compleja, por consiguiente los problemas que experimentan normalmente requieren de una mayor dedicación que no está cubierta por los contratos de servicio comunes. Para cada revisión de un servidor se emitirá un informe con recomendaciones que puede hacer necesario intervenciones específicas para mejorar el estado de la máquina y/o mejorar su funcionamiento; actualizaciones de cualquier tipo, incremento de la capacidad de almacenamiento, incluso la recomendación de la sustitución del mismo si fuera aconsejable.
- 4.98 Como medida previa al mantenimiento, se emitirá un informe detallado del estado y las características de la máquina que ejerce el rol de servidor, sobre la que se valorará la conveniencia de actuaciones previas anteriores a la activación del mantenimiento y consecuentemente a la valoración de los costos del servicio.
- 4.99 El hardware de los servidores es difícil de mantener y con frecuencia exclusivo del fabricante, por tanto, su mantenimiento de servicio puede valorarse en beneficio del cliente como un servicio de mantenimiento regular (por ejemplo si dispone de un care-pack de extensión de garantía) o por bonos.



## CLOUD

En general, se seguirán los mismos conceptos para los diferentes puntos descritos en el contrato de mantenimiento, lógicamente adaptados a las nubes a gestionar.

Como servicios aplicables:

- Networking virtual
- Máuinas virtuales y sus sistemas operativos
- Almacenamiento virtual (en general)
- Bases de datos
- Respaldos y conceptos vinculados
- Antivirus
- Rendimientos
- Licenciamientos
- Migraciones, hibridaciones, etc.
- Etc.

Consideraremos este punto CLOUD como referencia para los sistemas virtuales On-Premise (modelo de software basado en el servidor) del cliente.

Así mismo, se recogerá en el inventario el estado y licenciamiento SaS (Software como Servicio), en el que se recogen entre otros muchos, los servicios de correo electrónico, al que se le aplicarán criterios específicos conforme al tipo de servicio prestado.

### **PRESUPUESTO Y EQUIPOS CUBIERTOS AL INICIO DEL CONTRATO**

El parque informático objeto de este contrato, sujeto a las condiciones de prestación del servicio descritas en el mismo, consta de:

.....

.....

SUBAPARTADOS SUSCRITOS, VALORACIÓN DE LOS MÓDULOS APLICABLES, LÍMITES EN LAS ACCIONES CORRECTIVAS VINCULANTES ENTRE LAS PARTES (CAUSAS INPONDERABLES O QUE EXCEDAN EN DAÑOS FÍSICOS O LAS POSIBILIDADES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETIVO DE ESTE CONTRATO), INFORME DEL INVENTARIO DEL PARQUE DEL CLIENTE (ESTADO, RECOMENDACIONES, INTERVENCIONES OBLIGATORIAS).

**Valoración económica:**

El presente contrato se establece por la cantidad de ..... horas, como bolsa de servicios para cubrir las especificidades del mismo.

<i>Cantidad</i>	<i>Precio unidad (Mensual)</i>	<i>Total (Anual)</i>

*NOTA: IVA no incluido*

DIIVA Informática