

~~1354~~^{Jo}

1364

1357 50
1365

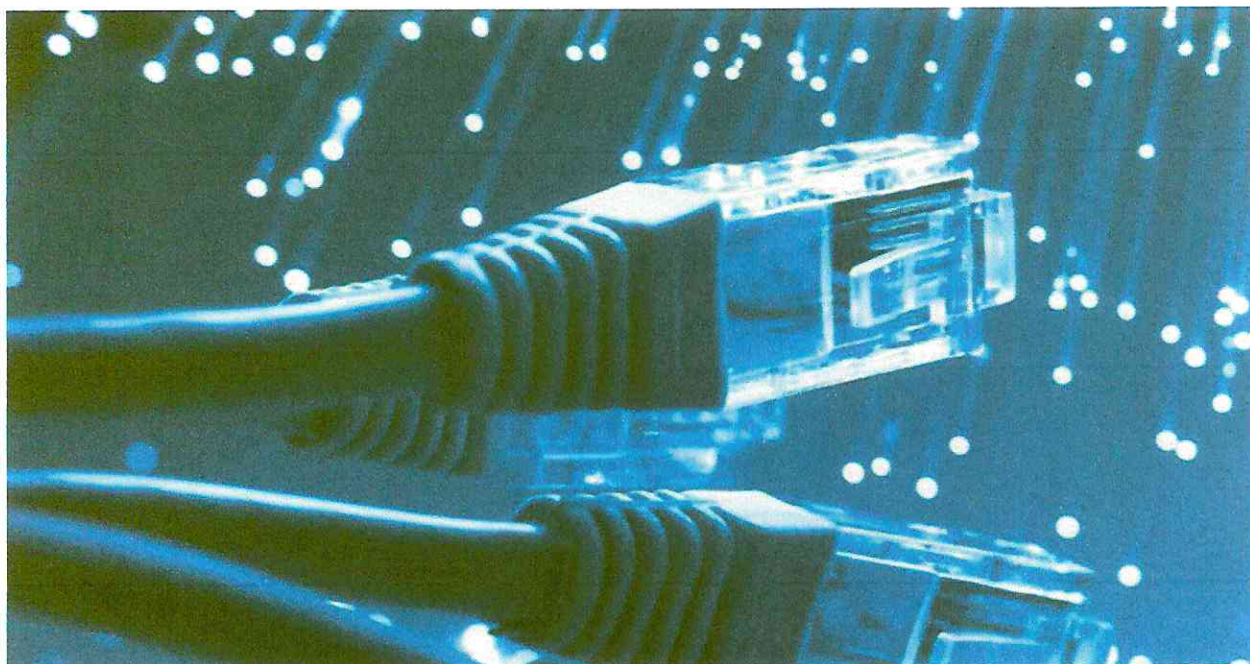
11 GARANTÍAS, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Describiremos en el presente apartado el tipo de servicio de mantenimiento, duración y metodología a seguir para su cumplimiento por parte de GLOBAL BUSINESS. En cualquier caso, queremos hacer incidencia en que lo reflejado a continuación es una aplicación totalmente estándar de la plataforma de servicio de asistencia técnica que nuestra empresa, GLOBAL BUSINESS, ofrece a sus clientes en todo Panamá.

Todo lo aquí reflejado es parte del servicio de asistencia técnica incluido en la oferta, con el SLA (nivel de servicio acordado) que el Consorcio GBDC/Gresinsa presta hoy a sus clientes incluyendo los servicios 24x7, en entornos críticos.

11.1 Garantías

El contrato de mantenimiento que GLOBAL BUSINESS contempla para este proyecto es de servicio de soporte y mantenimiento durante 3 años.



11.2 Mantenimiento incluido en la oferta – Términos generales

En la propuesta están incluidos los siguientes servicios en un periodo de 3 años, a contar desde la aceptación de la instalación por parte del cliente:

- Grupo de personas nominadas como sus agentes de "Customer Care". Dentro del Help Desk de CONSORCIO SEGURIDAD CCTV GBDC/GRESINSA, el cliente dispondrá de un grupo "nominado" como sus agentes de

1358
1366

“Customer Care”, responsable de la calidad de su atención e información personalizada del estado de sus averías y/o incidencias y de cualquier otro aspecto del servicio garantizado en esta oferta. Las quejas ante su contacto nominado reportan directamente al Director Técnico de GBDC y al Gerente de Operaciones de GRESINSA.

- Sustitución en los tiempos comprometidos (detallados en los siguientes apartados) de los equipos o partes estropeados y/o defectuosos, por equipos o partes de prestaciones iguales o superiores.
- Costes de la Reparación de los equipos o partes defectuosos.
- Costes de Transportes del Material en periodo de sustitución y/o reparación.
- Costes de mano de obra, desplazamiento y dietas, derivados de la sustitución y/o reparación.
- Reconfiguraciones necesarias para restituir el servicio de los equipos.
- Soporte Técnico, Telefónico y Presencial los días y en los horarios comprometidos, detallados en los siguientes apartados.
- El mantenimiento de una base de datos residente en los servidores centrales de GLOBAL BUSINESS con acceso remoto protegido, conteniendo las últimas configuraciones de los equipos. Este acceso remoto permite a cualquier técnico autorizado de GBDC/GRESINSA o al personal autorizado por parte de la propiedad, a “descargar” dichas versiones y “cargarlas” en los equipos de Mi Bus.
- Modificación de la configuración original de los equipos, siempre bajo solicitud escrita por parte del cliente, que contenga el detalle de trabajos a realizar (no sujeto a los mismos tiempos del servicio de resolución de averías).
- Dentro del mantenimiento preventivo se detallarán los tipos de intervenciones y el objetivo perseguido, lejos ya de aquellos tiempos en que la mayor eficacia de este tipo de mantenimiento respondía a la limpieza de los equipos, por ser de tipo mecánico una parte importante de su funcionamiento.

11.3 Detalle del Mantenimiento Preventivo

La persona “nominada” dentro del Help Desk de GLOBAL BUSINESS como su agente de “Customer Care” será la encargada de informar al interlocutor asignado en el cliente de las acciones realizadas y a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivo, su resultado y la fijación de calendarios acordes a los intereses de las partes para su ejecución.

Se realizará al menos una visita in-situ trimestral en la que se revisará el estado de las cámaras, comprobación de estanqueidad, conexión y labores de limpieza y saneamiento. Se revisará el buen funcionamiento del software y de los equipos hardware que lo sustentan.

Dentro del mantenimiento preventivo se realizará una comprobación de todas las configuraciones, verificando su coherencia y buen funcionamiento, actualizando la base de datos residente en los servidores centrales de GLOBAL BUSINESS /GRESINSA.

1367
Jo

11.4 Detalle del Mantenimiento Correctivo

Antes de avanzar describiendo el servicio de mantenimiento correctivo, destacaremos los mecanismos en caso de un fallo antes de que éste se transforme en una pérdida de servicio a los usuarios del sistema. En el mantenimiento ofrecido están incluidos los siguientes servicios de mantenimiento:

11.4.1 Apertura de Averías / Incidencias

Dentro del servicio de asistencia técnica, el SLA (nivel de servicio acordado) incluido en la oferta de GLOBAL BUSINESS, las averías o incidencias registradas en las sedes de MiBus pueden ser abiertas de las siguientes formas:

- En horario laborable (lu-sa, de 8:00 a 17:00):
 - o Llamada por el personal autorizado por parte del cliente al teléfono de nuestro servicio de asistencia técnica 300 00 88.
 - o Envío por personal autorizado de un e-mail a soporte@globalbdccorp.com.

- En horario extendido (lu—sa laborables, de 17:00 a 8:00, domingo y festivos de 00:00 a 24:00h):
 - o Llamada por el personal autorizado por parte del cliente al teléfono de asistencia técnica de 24h
 - o Envío por personal autorizado de un e-mail a soporte@globalbdccorp.com.

Una vez recibida la avería, en cualquiera de los casos y horarios se abre una “nota de avería” en la plataforma de servicio de asistencia de GLOBAL BUSINESS.

En los casos en que la notificación de avería o incidencia se realiza mediante e-mail, al recibirlo, se envía un e-mail a la dirección electrónica prefijada del cliente, confirmando que la avería está abierta y empieza a correr el tiempo pactado de compromiso.

En los casos en que la notificación de avería o incidencia se realiza mediante contacto telefónico personal, una vez abierta la incidencia, se envía un e-mail a la dirección electrónica prefijada del cliente, confirmando que la avería está abierta y que empieza a correr el tiempo pactado de compromiso.

11.4.2 Actuaciones y compromisos

Una vez recibida y confirmada la recepción de la avería o incidencia en el Servicio de Atención Técnica de GBDC/GRESINSA, y atendiendo a la calificación de la misma, nuestros compromisos con el cliente son los descritos a continuación:

Horario extendido: lun-sab laborables, de 17:00 a 8:00 y domingo y festivos de 00:00 a 24:00h

Horario laborable: lun-sab, de 8:00 a 17:00

Atención telefónica Técnico Especialista: 30 minutos

Avería Muy Grave 4 horas horario extendido

Avería Menor 72 horas horario laborable

Sustitución de materiales: Con recambio incluido en oferta.

Según los tiempos de respuesta del tipo de avería MiBus proporcionará la relación de personas autorizadas para abrir incidencias relacionadas con el servicio de atención técnica.

11.4.3 Primer Compromiso de Atención

Antes de 30 minutos desde la apertura de la avería, un técnico especialista llamará al cliente para realizar un primer diagnóstico y dictamen de la avería. Si fuera posible dar solución en la misma llamada telefónica, el técnico haría lo necesario para solventar la incidencia.

Si la incidencia o tipo de avería requiriera la presencia "in-situ" de nuestro personal, esta nota se introducirá al lado del diagnóstico realizado en la plataforma de averías de GLOBAL BUSINESS/GRESINSA y se informará al personal de Mi Bus vía e-mail.

11.4.4 Compromiso de tiempo de intervención "in-situ"

Se pueden abrir incidencias las 24 horas de los 7 días de la semana. En caso de ser precisa la intervención "in-situ" (previa intervención del técnico especialista) para restablecer el servicio, ésta no sobrepasará los tiempos antes citados en función del tipo de avería desde la apertura de la incidencia, siempre que el propio horario de la sede afectada lo permita.

11.4.5 Compromiso de resolución

La experiencia del Consorcio GBDC/GRESINSA ofreciendo servicios de mantenimiento no sólo nos permite comprometernos a atender, intervenir y resolver las averías e incidencias de nuestros clientes, sino que además nos ha enseñado los mejores modos de proceder y a poner medios adicionales para prevenir fallos y minimizar su impacto en caso de que no fueran posibles de evitar.

Algunos de los medios sugeridos son los siguientes:

Tiempo de Atención Telefónica y tiempo "in-situ" ya detallado: GLOBAL BUSINESS cumple estos tiempos en toda la geografía panameña.

Prácticamente cualquier fallo que se pueda presentar en el hardware y software del sistema de una ubicación se puede solucionar o mejorar rápidamente en una primera intervención remota sobre los equipos.

Substitución de Materiales: Ante un fallo de cualquier elemento , personal técnico de GLOBAL BUSINESS cambiará, si es necesario, cualquier elemento con el material adicional de recambio incluido en la oferta que se entregará al cliente, material de stock de postventa de nuestra empresa, o soportado por el servicio

previsto por los fabricantes (en función del tipo de equipamiento y disponibilidad).

11.4.6 Reportes

Mensualmente se generará un reportes tanto de los mantenimientos correctivos como preventivos detallando en ellos las intervenciones realizadas.