

Instituto Politécnico Nacional

**Escuela Superior de
Computo**

Administración de Centros de Cómputo

Segunda Exposición

Póliza de Garantía

¿Qué es una póliza de garantía?

La Póliza de Garantía asegura el cumplimiento de las obligaciones que una persona, empresa o institución ("Afianzado") contrae en favor de otra ("Asegurado"). En caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso, la compañía indemniza a este asegurado los perjuicios que sufra.

Póliza de Garantía

Su contenido no está sometido a ninguna formalidad y, dada la finalidad para la que se emite, las entidades aseguradoras suelen limitarse a incluir en ella las referencias básicas de la operación que identifican el riesgo, el tipo de soporte técnico y asesoría, las garantías y las cláusulas en la que no aplica, las partes contratantes y los límites temporales del seguro.

Póliza de Garantía

Ventajas de la póliza de garantía.

- Menores Costos financieros
- Disminuya los niveles de endeudamiento en el sistema financiero
- Soporte técnico, brindado por los proveedores
- Actualizaciones (de software y en ocasiones de hardware) sin costo o con un costo mínimo.
- Reparación o reposición total o parcial de hardware o software sin costo.

Póliza de Garantía

Beneficios de la póliza de garantía

- Reparación del equipo ya sea en un centro de servicio o a domicilio.
- Soporte técnico vía telefónica, red, o personal.
- Mantenimiento preventivo cada determinado tiempo.
- En caso de que la reparación exceda del tiempo limite se proporcionara un equipo similar en calidad de préstamo, o se dará un equipo nuevo.
- Actualizaciones

Póliza de Garantía

Condiciones en las que no aplica la garantía.

- Daños ocasionados por negligencia del usuario.
- Que los requerimientos mínimos no se cumplan.
- Equipo abierto, o reparado por personal no autorizado.
- Violación de sellos, marcas de agua o número de serie.
- Mala instalación o instalaciones sin seguir el manual de usuario.
- Fallas ocasionadas por descargas eléctricas, virus, inundaciones, etc.

Soporte al Software

Que es?

Es el servicio que la empresa o institución encargada de la elaboración o distribución del software brindara a la compañía.

Al momento de contratar los servicios de una consultaría, o al adquirir cualquier programa, debemos tener en cuenta el soporte que dicha consultaría, o los fabricantes nos darán ya sea para capacitación, asesorías, garantías y actualizaciones.

Soporte al Software

Ventajas

- Soporte técnico ya sea telefónico, vía red, o personal
- actualizaciones sin costo (o con un costo mínimo)
- Capacitación de empleados para la correcta utilización del software
- Garantía en caso de fallas.

Soporte al Software

Aspectos a considerar.

- Soporte técnico de preferencia que sea las 24 horas.
- Manuales de instalacion en español, claros y especificos, de preferencia que la compañía instale el software.
- Capacitacion a los empleados para el correcto uso del software
- Actualizaciones sin costo, o si lo tiene que sea a un precio menor al software nuevo.
- Garantías en cuanto a fallos del programa.
- En caso de grandes sistemas capacitar a los usuarios para afrontar situaciones criticas (caidas del sistema, falla en servidores, etc.)
- En caso de que el soporte exceda el tiempo previsto, estipular indemnizaciones por tiempo muerto, o baja de productividad.



F A X

Solicitud de mantenimiento de software

Para: Mantenimiento de Software
 Servicio de Informática

FAX: 3499

De: _____

Centro/Departamento: _____

Teléfono/FAX: _____

Fecha/hora: _____

Páginas: 1 (incluida ésta)

Asunto: Solicitud Mantenimiento de Software

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Centro/Departamento:

Ubicación de la máquina:
(Despacho, aula, etc.)

Persona de contacto:

Dirección E-mail:

@ua.es

Teléfono/Extensión:

Marca:

Modelo:

Sist. Operativo:

Memoria RAM: Mb

Disco duro: Mb

CD-ROM: SI NO

Programa:

Versión:

Descripción detallada del problema

Tipos de Soporte y tiempos de Respuesta.

Generalmente cuando se contrata un servicio informático o cuando se adquiere software original, la empresa que desarrolla dicho producto ofrece también servicio de soporte y consultoría. No obstante hay empresas que se dedican exclusivamente a estas actividades.

- En la nueva economía, cada vez es más necesario que las empresas implementen un sistema de interacción con uno de sus activos más importante: **el cliente**, ya sea interno o externo. Un **buen servicio post-venta y correcta atención al usuario** interno o cliente externo es un departamento **esencial** en la consolidación de las empresas ante los nuevos retos.
- Para gestionar el aumento constante de las consultas planteadas por los clientes de cualquier producto de su empresa, nuestra propuesta es implantar un proceso operativo y sistema avanzado de soporte técnico, que es útil a la vez para el resto de áreas de atención al cliente.
- Las soluciones **CRM (Customer Relationship Management)** le permiten estar más cerca de sus clientes a través de su página web o intranet, haciendo que sus relaciones sean aún más duraderas y rentables.

Normalmente cada una de las empresas ofrecen diferentes tipos de soporte técnico de acuerdo con su prestigio o posibilidades.

Existen empresas que ofrecen Soporte Técnico de sus productos, sin embargo estas mismas se ven en la necesidad de contratar Soporte Técnico cuando desarrollan en conjunto con otras aplicaciones de otros fabricantes.

Tipos de Soporte

- Soporte Técnico a Domicilio
- Soporte on-line
- Soporte vía telefónica
- Soporte de Mantenimiento periódico
- Soporte WEB
- Soporte Programado

Tipos de Problemas y su gravedad

● Problemas por Defecto

- Se presentan cuando algún software presenta problemas en su programación interna.
- El cliente puede reportar posibles incompatibilidades entre el software y dispositivos de hardware

● Problemas por No Defecto

- Se refieren a dudas por los mensajes de error, utilización de procedimientos o consultas acerca de la forma en que trabajan diversos sistemas

Cuando se implanta un sistema el soporte mas común que se ofrece consiste en:

● Soporte de Plataforma Tecnológica

- Las actividades que resuelve este rubro son configuraciones y actualizaciones del software

● Soporte Post – Implantación

- Su característica principal es la consultoría en sitio.
- Capacitación de usuarios
- Consultoría derivada de la implantación de nuevas versiones

● Help Desk

- Asesoría telefónica ilimitada, normalmente en días y horas hábiles.

Como es el flujo de datos cuando se solicita un servicio de soporte técnico o de consultoría

- Se deberá llenar un formato de solicitud de servicio (provisto por la empresa) y se entregará vía fax o e-mail.
- El servicio de soporte analizará el problema expuesto y programará al personal técnico adecuado y el tiempo estimado de resolución.
- El usuario es informado del costo y de la duración del servicio

Tiempos de Respuesta

Los tiempos de respuesta están determinados por la urgencia de su solicitud y su determinado nivel de soporte. Los tiempos de respuesta de soporte técnico indican la duración de tiempo entre la recepción de una solicitud de servicio y la respuesta de un ingeniero

En la Industria, los tiempos de respuesta varían según el plan contratado, algunas empresas optan por tener las 24 horas Ingenieros trabajando en sus propias instalaciones. Estos rolan turnos, o durante la noche no tienen que estar personalmente en las instalaciones pero tienen que estar disponibles a cualquier hora para atender llamados

Otros tiempos de respuesta son:

- 2 horas a partir de la recepción de la solicitud
- 4 u 8 horas a partir de la recepción de la solicitud
- Cuando exista un Ingeniero Disponible
- O mutuo acuerdo

SERVICIOS DE RESPUESTA

- Soporte telefónico y por Web Service de soporte
- 8 horas al día, de lunes a viernes
- Servicio de soporte 12 horas al día, de lunes a viernes
- Tiempo de respuesta máximo de 4 horas
- Tiempo de respuesta máximo de 2 horas
- 5 incidentes comunicados por teléfono o por correo electrónico
- Incidentes por teléfono o por correo electrónico sin límite
- Contactos principal y secundario
- 2 puntos de contacto designados
- Acceso a ingenieros de soporte de productos de nivel superior

Otros servicios de Soporte

- Ampliación del soporte para abarcar TODOS los productos
- Puntos de contacto adicionales
- Gestión de cuentas estratégica
- Cobertura programada, 24 horas al día los 7 días de la semana
- Cobertura anual, 24 horas al día los 7 días de la semana
- Horas extendidas
- Respuesta rápida on site
- Asistencia on site programada
- Análisis y puesta a punto del rendimiento
- Revisión de arquitectura o código
- Talleres personalizados

La importancia de la participación de los usuarios.

- Los usuarios de la información están frecuentemente insatisfechos por la falta de un nivel de servicio acorde a sus necesidades reales; y en algunos casos tienen un total distanciamiento del centro de cómputo.

Sugerencias de solución.

- Es de vital importancia para todo diseño de sistemas hacer partícipes a los usuarios, de manera que se sientan parte integrante de un mismo equipo de trabajo, y que el éxito de los sistemas de información depende en gran medida de su participación activa, pues son ellos quienes realmente viven la problemática de la falta de información, por lo tanto, son ellos la parte fundamental que dará la pauta a los sistemas a diseñar.

Sugerencias de solución.

- A fin de que exista un entendimiento más efectivo y una comunicación más estrecha, es necesario que el personal técnico organice seminarios sobre procesamiento de datos para todos los niveles de usuarios de la información, en los cuales se den a conocer los conceptos más elementales, pero necesarios, para que comprendan con facilidad los tecnicismos más usuales del ambiente y no se sientan cohibidos cuando estos son mencionados.

Sugerencias de solución.

- Como una filosofía que todos los técnicos deben establecer para toda entrevista con usuarios, se sugieren los siguientes puntos:
- Documentarse sobre las características y funciones del entrevistado, siendo esto útil para entrar en confianza.
- Destacar la importancia de la intervención del entrevistado en el desarrollo del proyecto a implantar, para lograr su apoyo.
- Dirigir la entrevista para que el entrevistado plantee las soluciones al sistema, con el objeto de que lo sienta como creación suya.
- Toda entrevista provoca situaciones tensas, por ello hay que tener seguridad en sí mismo, buena presentación, hablar con claridad, no ser irónico, no intimidar con el entrevistado y ser cordial y agradable.

Sugerencias de solución.

- Por último, es de vital importancia elaborar, antes de la entrevista, un cuestionario. Esto dará una imagen de orden y evitará que las preguntas sean improvisadas.

Clase de soporte.

- Preventivo: este soporte se brinda luego de analizar el correcto funcionamiento del equipo que se utiliza. Se consulta al operador o encargado por posibles problemas o fallas ocurridas y si así fuera se procede a la reparación. Este servicio puede ser mensual, quincenal o semanal.

Soporte técnico preventivo.

- Instalación y actualización de programas Antivirus.
- Limpieza externa e interna de los equipos de computo
- Depuración de programas instalados en los equipos de computo.
- Corrección de configuración en equipos de computo.
- Respaldo periódico de información.
- Reubicación Física de equipo
- Instalación de Software propiedad del cliente.
- Mantenimiento de red.
- Configuración de internet, correos electrónicos.

Clase de soporte.

- Correctivo: este tipo de soporte surge ante fallas en los equipamientos utilizados. Si es necesario se realizarán reparaciones, de ser posible, en el lugar donde se encuentre instalado el equipo, trabajando sobre la parte dañada. En caso de no ser posible la reparación in situ, se deberá de trasladar la parte dañada a nuestro laboratorio para efectuar la reparación.

Soporte Técnico Correctivo.

- Reemplazo de piezas dañadas del equipo de cómputo.
- Instalación de programas.
- Corrección de programas instalados.
- Restauración de información respaldada.
- Ampliación de las capacidades del equipo.

Tipos de Soporte Técnico.

- **Servicios electrónicos.**

Transmisión de mensajes por correo electrónico.

Acceso al web del producto o servicio.

- **Asistencia Telefónica.**

- **Soporte técnico en sitio por evento.**

- **Soporte técnico por horas.**

Se realiza la contratación por una cierta cantidad de horas y un técnico especializado asiste a las instalaciones en las horas programadas.

- **Soporte técnico en general.**

Cuando se requiera algún mantenimiento ya sea que se haga en sitio o que se trasladen las computadoras para darles el mantenimiento en las instalaciones del producto o servicio.

Tipos de respuesta al servicio.

- Inmediata: este tipo de servicio comienza en el momento que se origina la llamada de atención al equipo afectado o al componente con problemas.
- Respuesta según la situación: es la etapa donde se evalúa la magnitud de la falla en el equipamiento afectado.
- Tiempo de respuesta: de 3 a 6 horas

Tipos de respuesta al servicio.

- Guardias: el uso masificado de la informática hace necesario que brindemos un servicio de horarios muy flexibles, para lo cual el cliente tendrá a disposición guardias de atención. Este tipo de asistencia por ser especial puede ser evaluado en el momento de brindar el servicio contratado o a conveniencia del cliente. Varía según la cantidad de horas del día durante las cuales podrá ser solicitado por parte del cliente. Cabe aclarar que este servicio se brinda fuera del horario de trabajo habitual.

EJEMPLO.

- **Prioridad 1: caída del sistema (Urgente)**
Soporte telefónico y on line:El primer ingeniero disponible recibe todas las solicitudes de soporte - 24x7.
Soporte on site:Respuesta en dos horas - 24x7.
- **Prioridad 2: el sistema no funciona a pleno rendimiento.**
Soporte telefónico y on line:El primer ingeniero disponible recibe todas las solicitudes de soporte - 24x7.
Soporte on site:Respuesta en cuatro horas - 24x7.
- **Prioridad 3: funcionamiento normal del sistema.**
Soporte telefónico y on line:El primer ingeniero disponible recibe todas las solicitudes de soporte - 24x7.
Soporte on site:Un día laborable u otro momento acordado por ambas partes.

Bibliografía

- www.segurosamerica.com/glosario/poliza_garantia.htm
- www.sun.com/
- <http://www.ua.es/es/Solicitud.html>
- calidad en el desarrollo y mantenimiento de software
G. Piattiny – alfa omega
- Mantenimiento de software, técnicas, modelos y métodos.
G. Piattiny madrid, Ra-MA