

1. El mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras, según el contrato, se refiere a:

1. Limpieza exterior de los equipos :

- **Computadoras:** Aspirado, sopleteado y rociado de componentes electrónicos con líquidos dieléctricos y antiestáticos en CPU, limpieza de mouse y teclado, limpieza de cabezas de unidades de diskette, lubricación de partes y limpieza de superficies. Detección y corrección de defectos en disco duro, defragmentación de disco duro. (limpieza de virus y actualización en caso de contar con licencia de programa antivirus).
- **Impresoras:** Aspirado y sopleteado, lubricación, ajuste de partes y limpieza de superficies

2. Configuración general del BIOS y sistema operativo

3. Defragmentación del disco duro

4. Revisión física del equipo

5. Eliminación de virus y actualizaciones del BIOS y drivers vía Internet

6. Eliminación de los archivos temporales innecesarios

7. Asesoría de sistemas de computación

8. Atención telefónica HOT-LINE

9. Evaluaciones para compañías de seguro

10. Instalación y configuración de piezas y partes

11. Configuraciones de Internet

2. El cliente debe tener todos sus programas originales y los drivers de las partes de los equipos que se van a mantener. En algunos casos se requiere de una conexión a Internet para descarga de archivos especiales. El cliente debe proveer esta conexión.

3. Las **consultas HOT-LINE** se podrán realizar para la resolución de consultas, referentes al funcionamiento y operatividad de los programas, a través de Técnicos Especialistas en las diferentes aplicaciones, en horario de 10 h. a 20 h., de lunes a viernes, todos los meses del año. (ver punto 15).

4. Nosotros reponemos el status del equipo(s) ( con el software del cliente) al estado inicial de sistema operativo (caso de tener opcion configuracion inicial).
5. Nuestros técnicos levantarán un informe con las computadoras y sus equipos anexos y del estado físico (ver anexo I), al principio del periodo cubierto por el contrato. Sólo estas máquinas tendrán cobertura de mantenimiento técnico.
6. El programa de mantenimiento se refiere a 8 (ocho) horas de asistencia técnica/ mensual, dentro de las oficinas del cliente, en dos-tres visitas.
7. Incluye **revisión** (no reparación) de equipos como: scanners, impresoras, Iomega.
8. En general, el contrato cubre la mano de obra total para mantenimiento en condiciones operativa de las computadoras del cliente: si el cliente compra partes y accesorios adicionales de Infortesum, la mano de obra para el ensamblaje, instalación y puesta en marcha de las mismas, será gratuito.
9. Mantenimiento de los servidores de red, redes bajo Novell, Windows NT, Unix, servidores de Internet, e-mail, intranets, impresoras de red, deben considerarse en un contrato separado. Sin embargo, Infortesum y sus técnicos intentarán hacer la mejor integración de equipos de computación, para que los sistemas funcionen de una manera óptima.
10. La respuesta no puede ser mayor de 24 horas, dentro de un horario hábil legal de España.
11. Si el cliente tiene varias sedes, que no están en la zona metropolitana de Ourense, se deben considerar gastos de transporte y estadía, para los técnicos que harán el mantenimiento a los equipos.
12. Si dentro de la contratación inicial, el cliente final quiere tener una(s) maquina(s) de reemplazo para el periodo que la(s) suya(s) será(n) reparada(s), esta cuestión será considerada a una tarifa especial. (ver anexo II)
13. Bajo régimen especial y con un pago adicional al básico, el servicio técnico cubre los días sábado y domingo. (ver anexo II)
14. En casos especiales ★ la respuesta del servicio es de 6 horas y/o inmediato, según la disponibilidad de personal técnico en la oficina, al momento de la llamada del cliente.
15. El servicio técnico vía telefónica se considera parte de las 16 horas/mensuales fijas que debemos prestar al cliente.
16. El servicio de garantía cubre nuestros ordenadores y sólo los equipos y partes que fueron censadas al momento del comienzo del contrato. Otras partes y equipos, contratados a

terceros, que están en garantía ofrecida por terceros serán, según mutua aceptación, incorporados al contrato inicial (pago extra 20,00€/máquina/cuarenta y cinco minutos adicionales/mes.)

17. Si en un mes hay mas de 8 horas efectivas de servicio técnico, la diferencia se acredita al mes siguiente, si éste está cubierto por contrato y la horas extra no sobrepasen las 10. Si no esta cubierto por contrato o se sobrepasan 10 horas extras, se cobrará al precio del mercado, por hora técnica.
18. Las máquinas cubiertas por servicio técnico serán revisadas y selladas por nosotros. Si el sello de seguridad esta alterado, el equipo queda fuera de garantía.
19. Se considera **hora de servicio** técnico 60 minutos completos de trabajo efectivo, en la sede del cliente. Las fracciones de hora se suman como fracción.
20. Los técnicos irán a la sede del cliente y tendrán acceso libre y de inmediato a los equipos. Cualquier demora en las reparaciones y servicio técnico, por culpa del cliente, será considerada como hora técnica.
21. En algunos casos es posible y necesaria la presencia de técnicos en algún área especializada: este costo será previamente conversado y deberá ser aprobado por el cliente, como un gasto extra.
22. La garantía del servicio técnico cubre sólo la parte de software del cliente a que se refiere el contrato: no cubre partes y piezas. Éstas serán entregadas y montadas, sólo en base a un presupuesto aprobado por el cliente.
23. La garantía no cubre problemas de software. Infortesum no es responsable por la pérdida de datos, y no está obligado a recuperar información perdida. Nuestra acción estará limitada a la reinstalación del software operativo para que su equipo quede en las condiciones de operación.
24. Infortesum no está obligada a restablecer o instalar aplicaciones o programas que no hayan venido originalmente en la máquina, así como tampoco configurar dispositivos distintos a los estándares de la máquina.
25. El **costo** del contrato mensual básico de hasta 10 máquinas de computación es de **9,00€**, que debe ser cancelado dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes que debe ser ejecutado. Los impuestos legales de España se aplicarán aparte.
26. La **duración** mínima del contrato es de 3 meses. La duración máxima de 12 meses.

27. En caso que el cliente tenga equipos de computación vendidos por Infortesum , el mantenimiento a estos será:
1. en un *tiempo extra*, por cuenta de nosotros en servicio técnico de Infortesum (ver condiciones de garantía del equipo), si el equipo está bajo la garantía original.
  2. en *tiempo incorporado al contrato*, si está fuera de garantía original.
28. La Empresa no se hace responsable por daños a los equipos o software que puedan emanar de este contrato, que será ejecutado de la mejor manera posible y con la mejor habilidad de los técnicos.
29. Este contrato tiene 2 anexos.

**★Serán casos especiales:**

- Paro generalizado en producción, fabricación y trabajo producidos por fallas de las máquinas cubiertas.
- Cuando se pueda producir una pérdida económica considerable por fallas de las máquinas cubiertas (pérdida no cubierta por INFORTESUM en ningún caso).