



# Servicio de Soporte y Mantenimiento de Sistemas y Comunicaciones Informáticas (TIC)

## Objetivo del Servicio

Establecer las sinergias adecuadas para que su compañía se despreocupe de aquellos aspectos informáticos que no sean la razón de su negocio. Tectura, como partner de su empresa, le ayudará a reducir los costes asociados que se producen por la ausencia de un mantenimiento preventivo y correctivo:

- Reducir los costes anuales en la resolución de problemas informáticos.
- Reducir el número de horas improductivas por incidencias en su sistema informático.
- Reducir la posibilidad de pérdida de información, y especialmente aquella que es crítica y vital para su negocio.

## ¿Qué le ofrece Tectura?

Le ofrecemos nuestro **Servicio de Mantenimiento Integral Preventivo y Correctivo** para los elementos que configuran su actual entorno informático. Es decir, el Hardware, el Software, elementos de comunicaciones y también aquellos aspectos que cubren la seguridad (antivirus, SAI's, Firewalls, sistemas de back-up y recovery).

## Descripción del Servicio

### • *Mantenimiento Preventivo*

La revisión del equipamiento informático básico (servidores, estaciones de trabajo y elementos de comunicación), en especial aquellos elementos que configuran su entorno de trabajo (informes de sistema, consumo de recursos, actualizaciones de software, antivirus, copias de seguridad), y también recomendaciones de como obtener un mejor rendimiento de su equipamiento (ya sea de forma personalizada o en grupo).

El Mantenimiento Preventivo se puede ofrecer de forma local o remota, según se acuerde.

### • *Mantenimiento Correctivo*

La ayuda en la resolución de problemas que aparezcan en el equipamiento informático básico, incluyendo la tramitación de las incidencias del equipamiento que esté cubierto por la garantía del fabricante, y entrega de

informes de actuación y recomendaciones de acciones a realizar para evitar situaciones similares en el futuro.

El mantenimiento correctivo incluye el acceso a un Help-Desk para la comunicación y gestión de las incidencias.

## Auditoría previa

De forma previa a la formalización del servicio, Tectura realizará una auditoría del equipamiento informático que participe del servicio consistente en inventariar y verificar su estado. Eventualmente, podría recomendarse una intervención previa a la incorporación del mismo en el Servicio.

## Confidencialidad

Tectura se compromete formalmente a no hacer uso de los datos o información almacenados en el sistema del cliente para ningún fin ajeno a los servicios contratados y, siempre, con la autorización del Cliente.

## Tarifa de Precios y Forma de Pago

- El precio final del Contrato de Servicios de Soporte y Mantenimiento se calcula en base al número de servidores y tareas a las que son dedicados.
- Los precios no incluyen Gastos de Desplazamientos y/o Dietas u otros gastos de viaje, ni tampoco el coste de los materiales de recambio, los costes por intervención de terceras compañías, ni la auditoría previa a la formalización del servicio.

---

Más información:

*Responsable Comercial del Servicio:*

Sandra Cordone, [Sandra.Cordone@tectura.com](mailto:Sandra.Cordone@tectura.com)

Telf. 93 710 88 00

Móv: 630 04 84 50

[es.info@tectura.com](mailto:es.info@tectura.com)

Telf. 902.360.723

[www.es.tectura.com](http://www.es.tectura.com)