

Servicio de Mantenimiento ARDITEC

El Servicio de Mantenimiento ARDITEC está orientado a empresas que desean disponer de un **servicio técnico cualificado de confianza**, al que poder recurrir cuando se presente un problema o una incidencia informática.

ARDITEC dispone de **dos modalidades** de mantenimiento:

- Mantenimiento **hotline** o de soporte remoto
- Mantenimiento **preventivo** 'in situ'

¿Por qué contratar un Servicio de Mantenimiento ARDITEC?

Sin compromiso

Pago por uso

Sin compromiso de permanencia

Ahorro de costes

Descuento automático del 20% en resolución de incidencias

Resuelva los problemas *antes* de que éstos se presenten, evitando pérdidas de productividad y costes de reparación de urgencia

Rapidez y fiabilidad

Tiempo de resolución preferente

Conexión remota para resolver incidencias en menos de 24h

- ✓ Nuestro servicio de mantenimiento otorga un **tiempo de resolución preferente** para incidencias críticas o urgentes, y comporta un **descuento** automático del **20% en intervenciones** que requieran desplazamiento.
- ✓ Al establecer un día periódico de mantenimiento, permite agrupar distintas actuaciones, y llevarlas a cabo de una sola vez, **ahorrando tiempo y desplazamientos**. Podrá resolver todas aquellas tareas a las que normalmente no se les da solución por no ser críticas, y que sin embargo interfieren en el buen funcionamiento de su red informática.
- ✓ Posibilidad de **resolver remotamente incidencias**. ARDITEC dispone de software de conexión remota que, previa validación del cliente, permite acceder al equipo remoto y solventar determinadas incidencias en un tiempo record.
- ✓ **Mantenimiento preventivo**. ARDITEC conoce cuáles son los problemas informáticos más típicos a los que se enfrentan las PYMES, e incorpora rutinas de comprobación que **minimizan el riesgo de desastres** (infección por virus, pérdida de datos por falta de copias de respaldo, etc.)

Servicio de Mantenimiento Hot-line o de soporte remoto

El servicio de mantenimiento hot-line da acceso a técnicos especializados que podrán conectarse remotamente a los equipos de su red informática, y resolver de esta forma los problemas detectados.

ARDITEC es consciente de que la mayoría de las incidencias menores (las más frecuentes) pueden resolverse si un técnico especialista puede conectarse a su ordenador y visualizar, al mismo tiempo que usted, lo que está ocurriendo.

Este servicio garantiza la disponibilidad de nuestros técnicos, y abarca cualquier problema de índole informática con el que se pueda encontrar.

Asimismo, la contratación de este servicio conlleva un descuento automático en intervenciones que requieran desplazamiento.

Servicios incluidos:

- Contacto directo (teléfono o e-mail) con un técnico especializado para realizar un diagnóstico del problema y, en caso de que sea posible, resolverlo de forma remota, con un **tiempo de respuesta preferente**.
- 20% de descuento automático en intervenciones (mano de obra y desplazamiento)
- Asesoría en servicios de hosting, y diagnóstico de incidencias con el correo electrónico
- Revisión de incidencias relacionadas con spyware y/o virus
- Diagnóstico de averías hardware

Servicio de Mantenimiento Preventivo

La filosofía detrás de este servicio es la de *externalizar* el personal informático, pero sin perder las ventajas de tener un mantenimiento continuo de la red.

El servicio de mantenimiento preventivo **incluye todos los servicios descritos en el mantenimiento hotline**, pero además incluye una serie de visitas periódicas (mensuales, trimestrales, etc.) acordadas previamente con el cliente, en las cuales un técnico se desplaza a la empresa para llevar a cabo tareas de mantenimiento.

Servicios incluidos:

- Revisiones y **mantenimiento preventivo** en los equipos:
 - Limpieza de virus y spyware; revisión de configuración, y programación de escaneos periódicos
 - Comprobación de discos
 - Limpieza interna de equipos (polvo y suciedad)
 - Actualizaciones de sistema operativo
 - Copias de seguridad: comprobación y seguimiento
- **Resolución de incidencias** informáticas en general, tales como problemas de impresión, software mal configurado, problemas de espacio relacionados con archivos temporales, etc., así como resolución de **cualquier otro problema** que interfiera en el buen funcionamiento de sus equipos informáticos.
- Asesoramiento y **revisión del consumo** en:

- comunicaciones (telefonía fija y móvil, acceso a Internet, etc.)
- consumibles (toners de impresoras, etc.)
- servicios de Internet (hosting, dominios registrados, etc.)
- 20% de descuento automático en intervenciones (mano de obra y desplazamiento) que queden fuera del servicio de mantenimiento
- En caso de que haya **horas de intervención no consumidas**, éstas **podrán ser utilizadas para otros servicios**, tales como:
 - Instalación y configuración de nuevos equipos en la red
 - Resolución de incidencias en equipos no incluidos en el contrato (portátiles personales, etc.)
 - Asesoría e introducción de modificaciones en la página web
 - Gestiones e intermediación (altas, bajas, modificaciones de contrato, etc), relacionadas con operadores de telefonía, conexión a Internet, hosting, etc.
 - Tareas avanzadas de configuración del servidor (Exchange, dominios de AD, etc)
 - Instalación de nuevo cableado informático
 - Diagnóstico de fallo en impresoras e intermediación con empresa externa de soporte técnico
 - Documentación e inventario de equipamiento informático

Se establece un acuerdo de **revisión del consumo**, a partir del cual es posible aumentar o disminuir la dedicación periódica de nuestros técnicos, ajustando en consecuencia las cuotas mensuales del servicio: usted sólo pagará por las **revisiones efectivas que se lleven a cabo**.

Se establece una *propuesta de servicio*, a partir de la cual un técnico se desplaza a la empresa para llevar a cabo tareas de mantenimiento y solucionar incidencias que se hayan podido presentar hasta la fecha. **Esta visita es concertada previamente con el cliente** y, en caso de que el cliente lo considere oportuno, **puede ser cancelada o postergada**, dando entonces la opción a guardar una **bolsa de horas de intervención**, para necesidades futuras. Es decir, **las horas que no se consumen no se pierden**.

Cómo contactar con nosotros

Si desea más información sobre nuestros **Servicios de Mantenimiento**, o sobre cualquier otro producto, no dude en contactar con nosotros llamando al 931842699 o enviando un mensaje de correo electrónico a info1@arditec.es

Gracias y hasta pronto.

ARDITEC SISTEMAS S.L.