

## Contrato de Soporte Anual

Los clientes de este servicio contarán con un programa integral de mantenimiento que optimizará la estabilidad y el funcionamiento del sistema; así mismo tendrá en Grupo Linux un plan preventivo y de recomendaciones permanentes para mantener su sistema en el mejor grado de operación posible

Adicional a todo el servicio preventivo y de mantenimiento dispondrá de una bolsa de horas de soporte técnico a ser consumidas de acuerdo a la ocurrencia de incidentes en la operación de los sistemas cubiertos por el contrato. Incidente es el evento que genera freno total o parcial a la operación de algún servicio y que debe ser resuelto de forma rápida. Es importante diferenciar entre Labores Administrativas, Labores Correctivas, y Labores Preventivas. Este contrato incluye las Preventivas y las Correctivas, NO las Administrativas Especificaciones

- Una visita al mes en sitio previamente programada
- Cada visita programada será de un mínimo de cuatro (4) horas, para realizar las siguientes labores:
  - Instalación de actualizaciones de los aplicativos cubiertos
  - Revisión de los registros del sistema Monitoreo de desempeño
  - Monitoreo de espacio en los sistemas de archivo
  - Recomendaciones para los equipos
- Bolsa de horas al mes, disponibles para atención a incidentes.(\*\*) (\*\*)
- El Número de horas dependerá de: Cantidad de servidores máquinas a atender, servicios en producción a involucrar basados en software libre, cantidad de sitios de Ubicación de las máquinas. (\*\*) Opciones de atención a incidentes: 5 X 8, o 7 X 24 Requisitos Lista de servidores que harán parte del contrato Lista de aplicativos cubiertos Lista de sitios implicados Lista del personal del cliente, autorizado para solicitar el servicio
- Lista de proveedores conexos de servidores Linux de otros servicios necesarios para el funcionamiento óptimo de los mismos (ISP, Hardware, Equipos Eléctricos, Conectividad de Red) Formas de atención

Telefónico: Tiempo de Respuesta &ndash; 2 Horas Acceso Remoto: Tiempo de Respuesta &ndash; 2 Horas En Sitio: Tiempo de Respuesta &ndash; 4 Horas Horario de Atención Visitas Programadas: Lunes a Viernes de 8 A.M. a 5:30 P.M. Sábados de 9 A.M. a 1 P.M. Si desea obtener más información haga click aquí