

## ***POLÍTICAS DE SERVICIO ON SITE***

Las políticas de garantía y mantenimiento ON SITE que aplicaran son expresadas a continuación.

### **12.7.1 Servidores y UPS**

Para servidores y sistemas UPS aplican los criterios de garantía y servicio expresados a continuación.

#### **12.7.1.1 Cobertura**

La cobertura del servicio debe cubrir actualizaciones de firmware, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los componentes de hardware y de los equipos, incluida la sustitución de las baterías cuando sea necesario.

Debe estar incluida la mano de obra y así como el costo de los eventuales traslados para su reparación.

La modalidad de servicio será en sitio 7x24x365

#### **12.7.1.2 Nivel de servicio**

El plazo máximo (desde la realización de la llamada) para hacerse presente a efectos de iniciar el diagnóstico de la falla será de dos (2) horas.

El plazo máximo admitido para la reparación o reemplazo del equipo dañado será de veinticuatro (24) horas, a partir del momento de realizado el reclamo por parte de la Intendencia de Montevideo al proveedor. Al superarse este plazo.

Las fallas que ocasionen interrupción de los servicios no deben acumular más de cuarenta y ocho (48) horas en un año por servidor. Si al final del año se verificara un incumplimiento.

En caso de ser necesario el traslado de los equipos fuera de la Intendencia de Montevideo, o cuando la reparación suponga un plazo mayor a veinticuatro (24) horas corridas (contadas desde el momento en que se realiza el reclamo), el proveedor deberá entregar y dejar instalado en préstamo un equipo similar, hasta la reparación del original.

#### **12.7.1.3 Atención de fallas**

Durante el período de contrato, el proveedor aceptará llamadas por atención de fallas en modalidad 24x7, de lunes a domingos incluyendo feriados y concurrirá al lugar en que se encuentra instalado el equipo para realizar su diagnóstico y sustituir las partes dañadas.

La Intendencia de Montevideo documentará la hora de llamado y de llegada del técnico al lugar y como contraparte la empresa entregará un remito.

La empresa proveedora deberá contar con equipos de similar porte para, en caso de una falla crítica que genere una demora en la reparación, ceder el mismo a la Intendencia de Montevideo mientras dure el período de reparación.

El proveedor debe ser representante de la marca, o estar autorizado por el representante de la misma en el país.

A su vez, el servicio ofrecido debe ser el servicio oficial autorizado por la marca.

#### **12.7.1.4 Servicio técnico solicitado**

El contratista debe asegurar que el servicio sea brindado por una empresa, bien sea el mismo o un contratista de servicios, que cuente con lo siguiente:

- Infraestructura del servicio técnico
- Personal técnico especializado y certificado para la clase de tareas a ejercer
- Experiencia específica en servidores de las mismas líneas.
- Referencias de mantenimientos en equipos de porte similar.

#### **12.7.1.5 Otras disposiciones**

Aparte de lo expresado, en materia de garantías, la Intendencia de Montevideo se remite a lo dispuesto en la ley 17.250 (de defensa del consumidor), particularmente en sus artículos 23 y 37.

#### **12.7.2 Terminales, monitores, impresoras, laptop, tabletas y multifuncionales**

Para terminales, monitores, impresoras y multifuncionales aplican los criterios de garantía y servicio expresados a continuación.

##### **12.7.2.1 Cobertura**

La cobertura del servicio debe cubrir actualizaciones de firmware, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los componentes de hardware y de los equipos.

Debe estar incluida la mano de obra y así como el costo de los eventuales traslados para su reparación.

##### **12.7.2.2 Atención de fallas**

Durante el período de contrato, el proveedor aceptará llamadas por atención de fallas en modalidad 24x7, de lunes a domingos incluyendo feriados y concurrirá al lugar en que se encuentra instalado el equipo para realizar su diagnóstico y sustituir las partes dañadas.

La Intendencia de Montevideo documentará la hora de llamado y de llegada del técnico al lugar y como contraparte la empresa entregará un remito.

##### **12.7.2.3 Nivel de servicio**

En caso de ser necesario el traslado del equipo fuera de la Intendencia de Montevideo, cuando la reparación suponga un plazo mayor a cuatro (4) días hábiles (contados desde el momento en que se realiza el reclamo), el proveedor deberá entregar en préstamo un equipo similar, hasta la reparación y entrega del reclamado. Para un adecuado control de garantías, cada equipo o componente entregado, deberá contar con un número de serie que lo identifique en forma clara y permanente, el que deberá coincidir con el detallado en el remito que acompañe la entrega de la compra.

Aparte de lo expresado, en materia de garantías, la Intendencia de Montevideo se remite a lo dispuesto en la ley 17.250 (de defensa del consumidor), particularmente en sus artículos 23 y 37.