



**Utilización del servicio de soporte de hardware  
CONSORCI ADMINISTRACIO OBERTA DE CATALUNYA  
(AOC)**

26 de Marzo de 2021

## 1. RELACION DE ACTIVOS BAJO CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Los activos sobre los que pesa el contrato de mantenimiento son los siguientes:

Equipament	Num. serie	Data inici mante.	Data fi mante.	Tipus de contracte
Cabina FAS2240-2	650000048269	23/03/2021	31/12/2021	24*7
Cabina FAS2240-2	650000048271	23/03/2021	31/12/2021	24*7
	4h+*	8:30 h a 21:30 h Lun - Vier no festivos		
	NBD*	9:00 h a 17:30 h Lun - Vier no festivos		

## 2. GESTION DE INCIDENTES SOBRE LOS ELEMENTOS EN MANTENIMIENTO

ID Grup pone a disposición de los clientes las siguientes herramientas de gestión:

- Soporte telefónico  
Se pueden abrir y actualizar las incidencias llamando al teléfono 933 933 991
- Soporte Mediante correo electrónico  
Se pueden abrir las incidencias las incidencias enviando emails a [soporte@ibernet.com](mailto:soporte@ibernet.com)  
al primer correo se le asignara un numero de caso y, siempre que se conteste manteniendo el mismo asunto, los siguientes correos serán interpretados como actualizaciones de ese caso y, por lo tanto, pasaran a formar parte de manera automática de la información y acciones relativas al ticket.

## 3. APERTURA DE INCIDENTES DE HARDWARE

Para realizar la apertura de incidentes de cualquier activo cubierto por un contrato de mantenimiento se debe proveer a ID Grup de la siguiente información:

- Nº de serie del activo.
- Part number.
- Marca y modelo.
- Dirección en la que está localizado.
- Contacto del cliente para gestionar la incidencia.
- Disponibilidad horaria de recepción del material (para poder efectuar el reemplazo es imprescindible contar con algún contacto disponible en la sede del cliente).