



**COBERTURAS  
VIRWO 2022**



## 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE

### **1.1. Descripción**

VIRWO se compromete a proporcionar SERVICIO COMPLETO DE CAMBIO DE HARDWARE de acuerdo con los siguientes entregables.

El SERVICIO COMPLETO DE CAMBIO DE HARDWARE incluye análisis técnico y diagnóstico con devolución de llamada al cliente, suministro y entrega de piezas de repuesto donde se encuentre el equipo defectuoso, intervención en el lugar por un ingeniero local para reemplazar la pieza dañada y devolver el equipo al servicio. Todo esto en los plazos estipulados en el SLA descrito en el contrato.

### **1.2. Entregables**

- **Recepción de llamadas telefónicas 24x7x365 con acceso al CENTRO DE ASISTENCIA (55 8958-7712/8009984796)** Recepción y gestión de llamadas telefónicas sin límite, categorización del fallo y seguimiento de la solicitud de servicios de mantenimiento. La solicitud de mantenimiento también puede realizarse a través de la dirección de correo electrónico: [sopORTE@virwo.com](mailto:sopORTE@virwo.com).

Será necesario proporcionar detalles sobre el sitio en el que se realizará una intervención, la dirección, el informe de registros (logs), el número de contrato y el número de serie del Equipo defectuoso (lista no exhaustiva).

#### **- Análisis de problemas y diagnóstico**

Diagnóstico completo y solución de problemas, así como la identificación de las acciones necesarias para gestionar el Fallo.

VIRWO NO proporciona parches y actualizaciones, Firmware y Drivers que violen los derechos en materia de autor de los fabricantes de los equipos considerados en el contrato. Se podrá apoyar en la aplicación de cualquiera de ellos que El cliente haya proporcionado y esta actividad será evaluada de mutuo acuerdo para determinar el impacto correspondiente, a lo cual, esta actividad podrá suceder o no y, de mutuo acuerdo entre El cliente y VIRWO. La instalación de firmware se realizará exclusivamente considerando que la actualización es derivada de un bug que cause un comportamiento anómalo a las condiciones de operación normales del Hardware. Todas las actualizaciones deberán ser aprobadas por el fabricante mediante el contrato de soporte a Software vigente del equipo(s) expresados en el contrato de Hardware con VIRWO, esta es responsabilidad de El cliente en cuanto a su vigencia y estado.

#### **- Severidad y tiempo de respuesta**

Equipo o sistema sin servicio / Equipo(s) abajo / No responde(n), el problema se categorizará con

una severidad **“crítica”** y el personal operativo de VIRWO llegará a la determinación de la falla en un lapso menor de 4 hrs. a partir del diagnóstico telefónico. En caso de determinar que no hay acceso remoto a la consola del equipo, un integrante de VIRWO calificado en la tecnología acudirá a sitio en un lapso no mayor a 4 hrs.

Sistema o comportamiento de equipo errático en su desempeño, el problema se categorizará con una severidad **“mayor”** y el personal operativo de VIRWO llegará a la determinación de la falla en un lapso no mayor a 8 hrs. a partir del diagnóstico telefónico. En caso de determinar que no hay acceso remoto a la consola del equipo, un integrante de VIRWO calificado en la tecnología acudirá a sitio en un lapso no mayor a 8 hrs.



Aquellas actividades programadas o no críticas se llevarán a cabo con mutuo acuerdo entre el equipo de soporte de VIRWO y el solicitante.

- **Propuesta de un plan de acción**

Se proporciona un plan de intervención dentro del tiempo de respuesta correspondiente a la opción elegida de acuerdo de nivel de servicio. El plan de acción incluye los resultados del diagnóstico, enumera las acciones necesarias para gestionar el Fallo, y debe ser validado por el cliente.

- **Intervención en el sitio**

La intervención en el sitio es realizada por el equipo técnico local de VIRWO.

- **Piezas y repuestos**

Se suministran piezas de recambio que son necesarias para gestionar el fallo en el equipo relacionado.

**NOTA: No se incluye dentro del soporte los siguientes componentes: medios magnéticos y ópticos, medios de limpieza, jumpers, patch cords, cables de red y fibra, medias de SW, unidades de procesamiento central (CPUs), ni GPU.**

- **Informes**

Se proporcionará a petición del cliente un informe global sobre las solicitudes con nuestro Centro de asistencia durante el período del contrato. Dicho informe incluirá:

- Número de solicitudes abiertas y cerradas.
- Se proporcionará una descripción de un informe global sobre las solicitudes con nuestro Centro de asistencia durante el período del contrato. Dicho informe incluirá:
  - Número de solicitudes abiertas y cerradas.
  - Descripción del problema y las medidas adoptadas
  - Fechas de apertura y cierre de las solicitudes
  - Nivel de criticidad del fallo y tipo de intervención programada.

Todos los asuntos relacionados con la asistencia se comunicarán al departamento técnico dedicado a través de la línea de atención. Es imperativo que todos los problemas se comuniquen a través de la línea de atención para proveer seguimiento de la incidencia.

Cuando se comunica la llamada al centro de asistencia, se realiza la aceptación y autorización de apertura necesarios y se emite un número de caso al cliente. El caso se asigna al equipo de ingenieros de asistencia pertinente para realizar el diagnóstico, localización del problema y resolución.

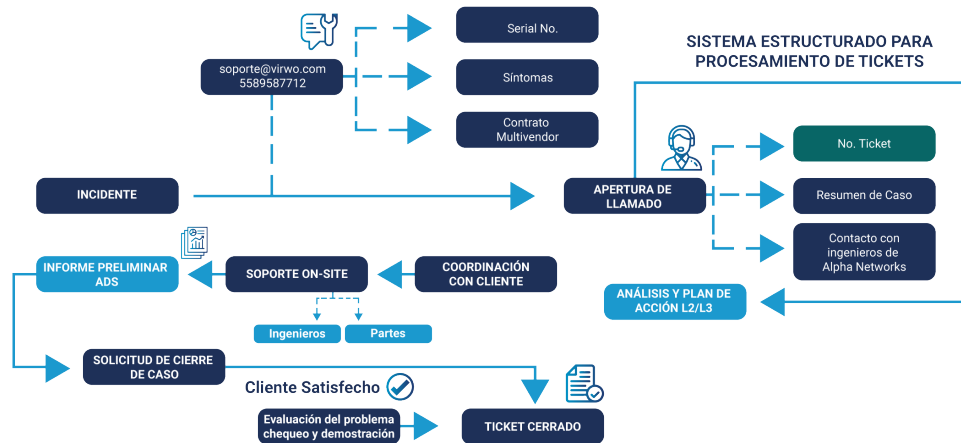
A toda llamada recibida y autorizada por el centro de asistencia, y que se haya diagnosticado como un problema que requiere de un servicio local, se le asigna un ingeniero local para realizar la intervención. Para una llamada cubierta por un contrato de asistencia, y si se envía un ingeniero al sitio y reemplaza el equipo defectuoso: se rellenará un informe de servicio local y el cliente lo firmará. Esto significa que el número de serie de la unidad defectuosa y el de la nueva unidad deben aparecer en el informe de servicio local, así como el tipo de equipo.

Todos estos procesos se siguen gracias al sistema del centro de asistencia, que se actualiza con la información correcta.



## PROCESO DE MANTENIMIENTO

**24/7** Disponibilidad 24/7/365  
Centro de soporte



### ¿Qué información debo adjuntar en el mail o llamada?

- Nombre del cliente.
- Nombre completo del solicitante.
- Teléfono fijo y celular.
- Dirección física donde se encuentra el activo afectado.
- Marca, modelo y Número de serie del activo afectado.
- Código de error, que se muestra.
- Descripción del inconveniente.
- Email de contacto.
- Número de parte alertada/afectada (si es posible).
- Indicar el sistema operativo del equipo.
- Informar si se tiene impacto operativo, así como su criticidad.

### ¿Dónde puedo enviar un log, print screen o foto?

Puede agregarlo al cloud que se habilitará en la apertura del caso y notificar en la cadena de mails asociada al mismo, al correo [soporte@virwo.com](mailto:soporte@virwo.com) que se ha compartido información relacionada al caso en el cloud asignado.

### ¿Cómo puedo pedir una actualización de un caso ya abierto?

- Enviar correo a [soporte@virwo.com](mailto:soporte@virwo.com) con la referencia al número de ticket en el asunto del correo.
- También puedes contactarnos a nuestro número telefónico.