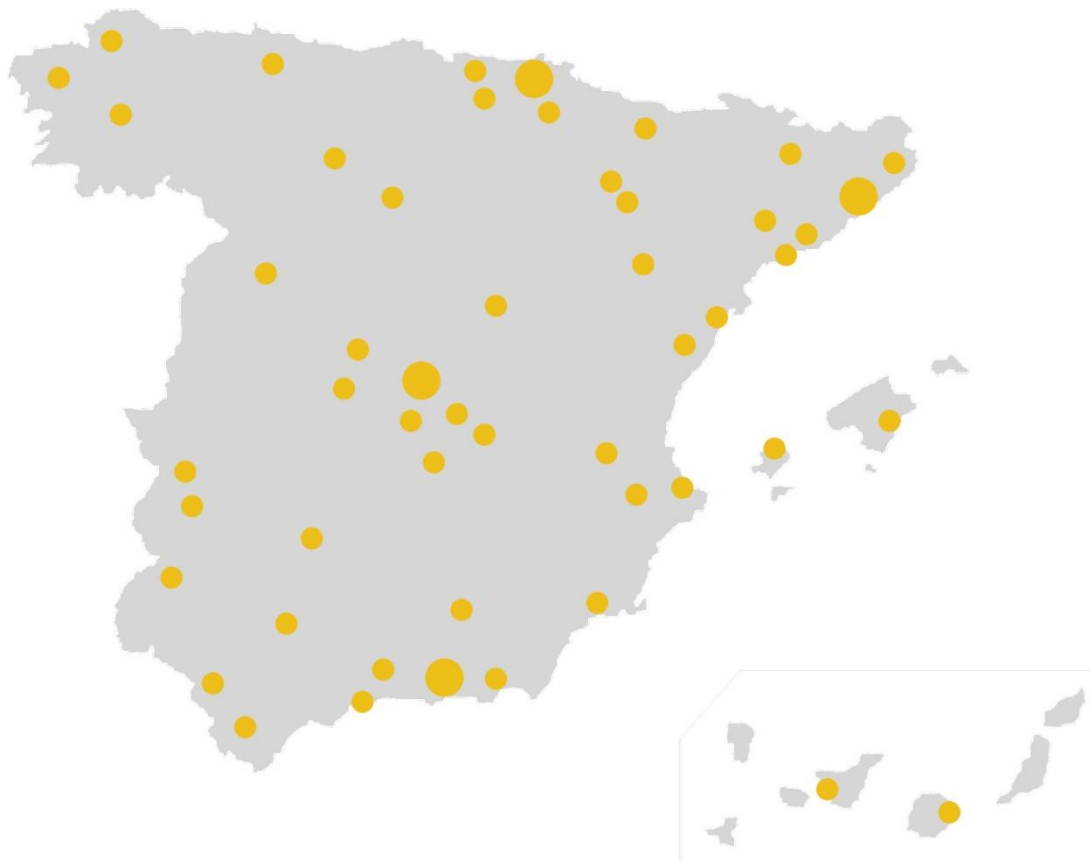




# Servidores Dakel

*ON-SITE SERVICE*



# Servidores Dakel

## ON SITE SERVICE

### Contrato de Soporte de Hardware

Dakel ofrece el servicio de soporte *on-site*, que cubre diagnóstico y eliminación de errores de hardware vía reparación o sustitución de componentes.

Es un servicio opcional a la compra del servidor, y permite al distribuidor garantizar el servicio post venta de servidores a sus clientes sin utilizar recursos propios, y en cualquier lugar del territorio nacional.

El servicio *on-site* puede adquirirse opcionalmente hasta 90 días después de la compra del servidor. El contrato de servicio se validará el día de la fecha de la compra del servidor, y tiene una duración de un año. Cuando el contrato del servicio *on-site* caduca, el cliente puede renovar por más tiempo opcionalmente.

### Servicio *on-site* (I)

El servicio *on-site* incluye el diagnóstico de fallos de hardware en los servidores Dakel y su eliminación vía reparación o sustitución del componente defectuoso.

En caso de incidencia en un servidor, el fallo reportado es analizado por el Departamento técnico de Dakel vía soporte telefónico o acceso remoto. Los técnicos de Dakel realizarán un diagnóstico extenso para hallar la solución necesaria y resolver el problema diagnosticado. Y en caso de fallo de hardware, se procederá a la sustitución o reparación del componente defectuoso en la instalación del cliente.

El tiempo de respuesta es de 24/48 horas en la península, Ciudades Autónomas e Islas a partir de la recepción de la incidencia, y en horario laboral (de lunes a jueves de 9:00h a 18:00h y viernes de 9:00h a 14:00h excepto festivos de ámbito nacional, regional o local).

Para instalaciones con limitaciones geográficas, Dakel se reserva el derecho de alterar el tiempo de respuesta del servicio *on-site* y/o aplicar costes adicionales.

### Servicio *on-site* (II)

- ✓ Aceptación de la llamada por parte del Dpto Técnico. El cliente debe especificar el s/n del servidor.
- ✓ Conexión remota al servidor, diagnóstico del problema y resolución del mismo.
- ✓ En caso necesario, envío por adelantado del componente defectuoso para su sustitución en el tiempo especificado en el contrato por el personal técnico autorizado.
- ✓ Servicio de soporte NBD en todo el territorio nacional.
- ✓ Puesta en marcha del servidor. No se incluye la instalación de software de terceros.
- ✓ Soporte y seguimiento técnico para verificar el correcto funcionamiento del hardware.

### Requerimientos

Los requerimientos para contratar el servicio *on-site* de servidores permiten el correcto cumplimiento del contrato.

- ✓ Se requiere la instalación del módulo de gestión remota en el servidor para agilizar el diagnóstico por parte del Dpto. Técnico.
- ✓ El servicio *on-site* sólo puede cumplirse siempre que el cliente proporcione a Dakel y por escrito los detalles de todas las modificaciones en el servidor (por ejemplo, cambios de configuración, integración de componentes, cambios IP, etc.).