

¿Para qué sirve un mantenimiento informático?

Un mantenimiento informático consiste en una serie de acciones encaminadas a mantener en perfecto estado de funcionamiento todo sistema informático, tanto la parte del hardware como la parte del software. Por lo tanto implica la reparación física de ordenadores, servidores y periféricos así como la correcta configuración de cualquier tipo de software asociado al hardware y a la seguridad informática.

¿Por qué contratar un mantenimiento informático?

Existe la creencia equivocada, de que los contratos de mantenimientos están indicados sólo para empresas con un importante volumen de ordenadores y servidores. La realidad es que cuanto mayor sea una empresa de más medios dispone, por lo que suelen contar con personal propio. En el mercado hay disponibles varias modalidades de contratación asequibles a todo tipo de empresa.

La gran ventaja es el abaratamiento de los precios frente a los servicios técnicos de reparación de ordenadores y la posibilidad de convertirse en una partida fija del presupuesto de las empresas y no en un gasto imprevisto.

La tendencia actual de las empresas de mantenimientos informáticos es la prevención y la complementación de sus servicios hacia la integridad total, con lo que las pymes que los contratan pueden llegar a ahorrarse importantes cantidades de dinero tanto en la compra de equipos y material informático, como en la implantación de nuevas tecnologías.

¿Qué ventajas se obtiene con un mantenimiento informático eficaz?

No es fácil tomar una decisión sobre que empresa de mantenimiento contratar. El abanico de servicios, precios y calidades es enorme, y todas están englobadas bajo el termino de "empresa de mantenimiento informático".

El empresario deberá observar y leer entre líneas los servicios que realmente ofrecen estas empresas.

Un servicio de mantenimiento informático eficaz ofrece dos grandes ventajas: la prevención en el mantenimiento, lo que ahorrará cantidades importantes de dinero a la empresa, y su capacidad de dar servicio integral, que repercute en ahorro de tiempo y recursos.

¿Cómo valorar una empresa de mantenimientos informáticos?

Busque información sobre los servicios que ofrece:

- Si ofrece prevención en su mantenimiento, determine cómo la lleva a cabo.
- Si se considera integral averigüe si cuenta con personal propio para todos los servicios que ofrece o si estos los subcontrata.
- Asegurese que le ofrece asesoramiento gratuito, y presupuestos detallados sobre cada servicio.

¿En qué consiste un mantenimiento informático preventivo?

La filosofía del mantenimiento informático preventivo es la evitar el mayor número de incidencias informáticas, tanto de las que suponen reparaciones (gasto en piezas de sustitución) cómo de las que conllevan problemas de configuración y seguridad informática.

Averigüe si su empresa de mantenimiento realiza:

- Revisiones periódicas de sus equipos.
- Análisis de su nivel de seguridad informática y puntos críticos de su sistema.
- Políticas de información sobre la directiva de carpetas y permisos de usuarios.
- Implantación se sistemas de protección eléctrica para su red informática.
- Automatizaciones sobre copias de seguridad y protección contra intrusos.

¿Cuando un servicio de mantenimiento informático es integral?

Una empresa de mantenimiento puede ser considerada integral cuando ofrece todo tipo de servicios relacionados con la necesidades informáticas de sus clientes. Se ha de incluir servicios tales como:

- mantenimiento informático de reparación y preventivo de todo su sistema informático.
- asesoramiento y venta de productos informáticos, material informático, centralitas, fotocopiadoras, ..
- realización e implantación de redes informáticas y servidores incluyendo sistemas de alta disponibilidad y redundantes, voz sobre IP, ...
- instalación de sistemas eléctricos, suelos técnicos y sistemas de protección eléctrica para su sistema informático.
- Desarrollo de software a medida, tanto de gestión como de comercio electrónico.

¿Para que tipos de empresas está aconsejado un mantenimiento informático mensual?

Toda empresa que no disponga de personal cualificado dentro de su plantilla debería disponer de un mantenimiento informático profesional.

Cuanto más pequeña sea la empresa más necesario se hace disponer de un mantenimiento informático:

- los empleados pueden dedicar toda su atención a aquello por lo que trabajan.
- las averías e incidencias se resuelven en menos tiempo.
- Las reparaciones o configuraciones se hacen durables en el tiempo y por lo tanto no se arrastran los problemas semana a semana.
- Puede asignarse una partida fija para este apartado y no tener que hacer frente a gastos imprevistos en el peor momento.
- Dispone de un asesoramiento profesional que buscará potenciar técnicamente su empresa para ser más competitiva y reducir gastos.

¿Que sucede si algún equipo está en garantía?

Cuando un equipo de su sistema está aún en periodo de garantía y la avería se produce en su hardware, por una pieza defectuosa, debe ser reparado por el servicio técnico de la marca, pues de esta forma se ahorra el gasto de las piezas.

Si el problema es por una desconfiguración ó para instalar actualizaciones de su sistema operativo el mantenimiento informático se hará cargo de la incidencia.

¿Cuándo y cómo se abona el mantenimiento informático?

Si el mantenimiento contratado es un bono se abona la totalidad del mismo al comienzo. Si el contrato de mantenimiento es mensual, las cuotas se abonan mes a mes. Siendo la cuantía la aprobada por el cliente en función de los equipos e instalaciones a mantener.

El pago del mantenimiento mensual se suele realizar mediante domiciliación los días 15 del mes corriente.

¿Existe algún límite de horas ó visitas de los técnicos en el mantenimiento informático mensual?

El contrato de mantenimiento mensual no tiene límites de horas de asistencia, por ello no se contabilizan ni las asistencias in situ ni las asistencias remotas.

¿Para qué puedo usar el mantenimiento informático mensual?

El mantenimiento mensual puede ser utilizado para lo que el cliente estime oportuno siempre que la acción a realizar esté contemplada en el contrato. Pueden usarse para realizar análisis preventivos, acciones preventivas, reconfiguraciones, actualizaciones, reparaciones de hardware,

¿Están incluidos la totalidad de ordenadores, servidores, impresoras,... en el contrato de mantenimiento mensual?

El cliente es quien determina qué y cuáles equipos entran dentro del mantenimiento. Pueden ser equipos portátiles o personales, equipos de impresoras, servidores, ordenadores, periféricos, red informática, centralitas, routers,...

¿Cuanto tengo que esperar si la incidencia se produce en el servidor?

Si la incidencia se produce en el servidor ó es considerada por nuestro equipo técnico como crítica será atendida en la menor brevedad posible. Nuestro compromiso es de menos de 4 horas.

¿Por qué le damos tanta importancia a las configuraciones del software?

Las averías y reparaciones de hardware es un porcentaje pequeño de todas las incidencias que atendemos.

La mejor prevención posible viene por la configuración adecuada de todo el software del sistema informático, sea un ordenador o una red informática con 20 ordenadores y un servidor.

A menudo nos hemos encontrado con configuraciones defectuosas del software que han provocado incidencias importantes en los sistemas informáticos. Toda seguridad debe comenzar por su software y su configuración.

¿Cuándo está aconsejado el mantenimiento con contrato de bonos?

Esta decisión es siempre muy personal. Cuando los equipos son domésticos o se trata de despachos de profesionales liberales con pocos equipos informáticos, los clientes se suelen decantar por el contrato por bonos. De esta forma sienten que sólo pagan por lo que necesitan.

¿Cuál es la diferencia entre el contrato de mantenimiento mensual y el contrato por bono?

La gran diferencia radica en la limitación de horas de asistencia. Nunca se cobra desplazamiento, pero en los contratos por bonos se contabiliza el tiempo del técnico desde que llega al lugar de la asistencia.

¿Puedo usar el contrato por bonos para realizar mantenimiento preventivo?

Al principio se piensa en el contrato por bonos sólo como una medida de ahorro ante posibles averías de hardware. En la práctica se puede usar para todo aquello que quiera el cliente, desde instalaciones de software, configuraciones, limpieza de virus, actualizaciones, etc.

Lo que realmente contrata el cliente es tiempo de asistencias de nuestros técnicos informáticos.

¿Cuanto me cuesta un asesoramiento?

Los asesoramientos, los presupuestos, o cualquier tipo de duda que le surja es totalmente gratuito.

En la práctica resolvemos todas las dudas de los clientes desinteresadamente, tengan un contrato mensual o un contrato de bono.