

Aryan Comunicaciones S.A, en adelante Aryan, se compromete a mantener el servicio de asistencia técnica sobre los productos de Supermicro incluidos en la factura de venta para los cuales se haya adquirido el citado servicio de asistencia técnica. En los siguientes apartados se describe en qué consiste el servicio y cómo se realiza el servicio.

Duración:

1. Descripción de los servicios y operativa

Este servicio llevará a cabo las reparaciones necesarias sobre el equipamiento de Supermicro adherido a la factura y ubicado en la dirección indicada en dicha factura. A continuación, se indica la operativa que se seguirá para la realización del presente servicio:

1.2. Recepción de avisos

Se comunicará cualquier incidencia amparada bajo el presente documento al Centro de soporte support.it@aryan.es.

También se puede abrir el caso a través de la web:

[Abrir Ticket Supermicro](#)

o a través del teléfono: **+34 916574848 / +34 682 084 819**

Para optimizar la comunicación de la incidencia, se deben facilitar por su parte los siguientes datos:

- Datos de la empresa
- Persona que solicita el servicio
- Dirección de la localización del equipo
- Números de serie de la máquina y del componente que se encuentra averiado
- Descripción de la anomalía que motiva la llamada.

1.3. Pre-Diagnosis

Basándose en la naturaleza de la avería reportada al Centro de Llamadas y el histórico de las incidencias producidas en el equipo objeto de la incidencia o en máquinas similares, el equipo técnico de ARYAN determina la posible causa de la avería y prepara los medios humanos para la realización del servicio en los niveles de servicio especificados.

Será necesario tener acceso remoto desde un equipo de salto o al propio servidor, a la red donde se encuentre configurada la gestión del servidor, para facilitar a soporte los suficientes datos para proceder a la correcta cualificación de la incidencia. Si no fuera posible tener visibilidad desde el exterior a esta red por cualquier motivo (seguridad, instalaciones, etc), se comunicará en el momento de solicitar el soporte, siendo consciente el cliente de los posibles retrasos en la resolución de la incidencia debidos a la dificultad para acceder a esos datos.

1.4. Asistencias "On Site"

Cuando sea necesario, ARYAN solucionará la avería desplazando un técnico a las instalaciones donde se ubica la máquina dentro del ámbito peninsular.

La avería o incidencia se solucionará mediante la sustitución del subsistema o componente averiado o defectuoso, siempre que estén cubiertos por la garantía del fabricante.

1.5. Horario de Servicio Recepción de avisos:

De lunes a viernes, excluidos festivos, durante todo el año, desde las 08:00 horas hasta las 18:00 horas.

Asistencias "On Site"

De lunes a viernes, excluidos festivos, durante todo el año, desde las 08:00 horas hasta las 18:00 horas.

1.6. Tiempo de respuesta NBD

Aviso recibido por la mañana: Se atenderá como máximo en el transcurso de la mañana del día siguiente laborable.

Aviso recibido por la tarde: Se atenderá como máximo en el transcurso del día siguiente laborable.

2. Cobertura

2.1. Estado inicial del equipamiento a mantener

En el momento de la contratación, deberán encontrarse en perfecto estado de funcionamiento.

2.2. Servicios facilitados con cargo

Los siguientes servicios, no incluidos en el contrato de mantenimiento, podrán ser solicitados a ARYAN, quién asistirá mediante cargo adicional al contrato: Incidencias en el software.

Incidencias causadas en líneas de comunicaciones y cables de red. Puesta a disposición e instalación de actualizaciones, reinstalación de sistemas operativos expansiones de software, controladores o del BIOS. o Restablecimiento del estado inicial de funciones de seguridad, borrado de contraseñas, etc. o Recuperación de datos.

Reposición de hardware que se encuentre fuera de garantía de fábrica o Reparación de averías causadas por cualquier clase de accidente o causa de fuerza mayor, conexiones incorrectas, actos vandálicos, desperfectos causados por obras, condiciones ambientales, picos de tensión en la red eléctrica general, fenómenos meteorológicos, mal uso por parte del Cliente. o Suministro de partes fungibles. Serán considerados como tales los componentes que, teniendo una duración limitada a un tiempo máximo de uso o a un máximo de operaciones, precisan la intervención de personal técnico especialista para su sustitución.

Cambio de ubicación o emplazamiento de las máquinas.

3. Obligaciones del cliente

Mantendrá los equipos objeto de este contrato en perfectas condiciones de funcionamiento en la fecha de aceptación del mismo, pudiendo ser objeto de inspección previa a su entrada en servicio.

Compromiso a no intervenir o hacer intervenir a empresa alguna no admitida por ARYAN sobre el equipo cubierto por el presente contrato, sin el previo acuerdo otorgado por ARYAN y documentado por escrito.

Se notificará a ARYAN las modificaciones que realice en la configuración del hardware de los equipos contratados, pudiendo ser causa de una nueva valoración ajustada a la nueva configuración.

El servidor deberá ser ubicado en un sitio en condiciones de temperatura, humedad y limpieza acordes con las recomendaciones del fabricante.

Se deberá tener una instalación eléctrica bajo normas, cableado de red local protegido bajo normas, espacio o canalizaciones adecuadas para los cables de interfaz, mobiliario adecuado para la ubicación de los equipos y espacio suficiente para la operación de las máquinas según las recomendaciones del fabricante.

Se facilitará al personal técnico de ARYAN el acceso a las instalaciones, permitiendo, en caso de necesidad, el uso de los equipos a fin de comprobarlos.

Se abonará a ARYAN el importe fijado en la forma y plazos acordados en contraprestación por servicios realizados. En caso de incumplimiento, ARYAN podrá rescindir el mismo de pleno derecho y de forma automática, bastando para ello la comunicación de esta circunstancia por cualquier medio que deje constancia de su recepción y sin necesidad de ninguna otra formalidad legal.

3.1. Preaviso del cambio de dirección del hardware.

Todo lo relativo a actualizaciones de firmware de los servidores contratado, será responsabilidad del cliente, salvo que a la hora de contratar el servicio de soporte se indique lo contrario, por lo que se propondrá un soporte personalizado.

Si la avería fuera debida a una manipulación sin autorización previa de Aryan o a unas malas condiciones de ubicación, temperatura, humedad o suciedad, entre otras, Aryan se reserva el derecho de facturar el testeo, cualificación, desplazamientos, envíos de material y el propio material, fuera del contrato de soporte, debiendo el cliente hacer frente a estos gastos.

4. Otras consideraciones

4.1. Límite de responsabilidad

ARYAN no se responsabilizará de los daños o pérdidas de información que pueda ocasionar la sustitución o manipulación los componentes averiados o sustituidos.

4.2. Notificaciones

Toda notificación o comunicación entre las partes, así como cualquier modificación o ampliación de los términos incluidos en el presente contrato, deberán tramitarse por escrito.

5. Aceptación

Este acuerdo de nivel de servicio es intransferible y será motivo de anulación si se incumple cualquier cláusula mencionada anteriormente.

Partner:

Referencia:

Teléfono de contacto:

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

Cliente final:

Dirección:

Código de producto:

Número de serie: