

TABLA COMPARATIVA CARACTERÍSTICAS DE MANTENIMIENTOS INFORMÁTICOS



CARACTERÍSTICAS	ILIMITADO	AVANZADO	PROFESIONAL	BOLSA DE HORAS
Servicios Generales				
Acceso a herramientas de soporte remoto	✓	✓	✓	✓
Auditoría inicial	✓	✓	✓	✓
Control de garantías y negociación con todos los proveedores de IT	✓	✓	✗	✗
Servicio de mano de obra sin límite de horas y desplazamientos incluidos	✓	✓	✓	✗
Responsable técnico asignado	✓	✗	✗	✗
Atención de soporte				
Atención telefónica, por email	✓	✓	✓	✓
Gestión del puesto de trabajo: Actualización de licencias de software de sistema, antivirus, firewall	✓	✓	✓	✗
Gestión básica de la red: Agregar – eliminar usuarios, perfiles, cuentas de correo...	✓	✓	✓	✓
Gestión de dominios, cuentas de correo, hosting. (No incluye la parametrización en dispositivos)	✓	✓	✓	✓
Gestión de dominios, cuentas de correo, hosting. (Incluye la parametrización en dispositivos)	✓	✓	✗	✗
Gestión de interlocución con software ERP / Facturación / financiero de terceros	✓	✓	✗	✗

Monitorización y servicios preventivos				
Monitorización activa de servidores, estaciones de trabajo y dispositivos críticos conectados a la red	✓	✓	✗	✗
Tareas preventivas automáticas	✓	✓	✗	✗
Supervisión semanal de alertas generadas por los componentes críticos de los servidores, estaciones de trabajo y dispositivos críticos	✓	✗	✗	✗
Implantación de alertas en los sistemas de backup	✓	✓	✗	✗
Servicio de antivirus administrado	✓	✓	✗	✗
Revisiones periódicas. Aplicación de parches y versiones de software de sistema recomendado por los fabricantes	✓	✓	✗	✗
Mantenimiento del Hardware				
Diagnóstico, gestión de incidencias y asistencia mediante soporte remoto o "in situ" para reparaciones y configuraciones	✓	✓	✓	✓
Intervenciones correctivas derivadas de una alerta	✓	✓	✗	✗
Trabajos complementarios para completar la reparación de un fabricante de hardware en la tramitación de una garantía	✓	✓	✓	✓
Gestión de incidencias en garantía y trámites con fabricante	✓	✓	✓	✓
Préstamo de equipo sustitutorio hasta su reparación	✓	✓	✓	✗
Mantenimiento del Software				
Detección y eliminación de virus informáticos	✓	✓	✓	✓
Diagnóstico, gestión de incidencias y asistencia mediante soporte remoto o "in situ", según criterio del técnico, para reparaciones y configuraciones.	✓	✓	✓	✓
Intervenciones correctivas derivadas de una alerta	✓	✓	✗	✗
Recuperación de datos desde las copias de seguridad a causa de una avería	✓	✓	✓	✗

Imagen completa del servidor por cada periodo de 6 meses	✓	✗	✗	✗
Servicios de Administración de sistemas				
Administración del servidor de correo	✓	✓	✓	✓
Administración del controlador de dominio avanzado	✓	✓	✓	✗
Software de monitorización de sistemas e inventario y alertas	✓	✓	✗	✗
Gestión de Plataforma de virtualización	✓	✗	✗	✗
Seguridad Informática				
Gestión de la seguridad perimetral	✓	✓	✗	✗
AdmiGestión de soluciones avanzadas de seguridad IT: SSL / VPN / Gestión comunicaciones cifradas de voz y datos...	✓	✗	✗	✗