

## NORMAS Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ASESORÍA MENSUAL CONTRATADA

---

En adelante, se entenderá como "Areadigital" a todo el personal, ya sea técnico, administrativo y/o profesional, que labora contractualmente para Luis Loyola Ramírez, y a él inclusive. Por "Cliente", se entenderá a la persona, natural o jurídica, que solicita los servicios de asesoría a Areadigital. Por "propuesta particular" se entenderá la comunicación entregada al cliente, en el que se le indican los servicios ofrecidos en la asesoría, el costo a cobrar y las normas y restricciones particulares que los rigen.

La información a continuación explicada, tienen como fin establecer las condiciones por las cuales se rigen y se entregan los servicios contratados a Areadigital, y se consideran parte integrante de la propuesta particular entregada al cliente, a menos que en ella se exprese claramente lo contrario.

### I.- CONDICIONES GENERALES.-

Estas son condiciones que se aplican a todos los contratos de Asesoría, a menos que en la propuesta se indique lo contrario:

- A) Para calcular el arancel a cobrar por la asesoría mensual, se hace un análisis de la cantidad, características y tipo de equipos con los que cuenta el cliente al momento de solicitar la propuesta. Si en algún momento se modifica alguno de estos parámetros, ya sea sumando más equipos -sean nuevos o usados-, o cambiando las características de alguno de ellos, esto debe ser comunicado oportunamente a Areadigital para realizar, en base a la nueva realidad de la infraestructura computacional, el cálculo de un arancel que los incluya. Los nuevos equipos -incorporados o modificados-, no estarán cubiertos por la asesoría hasta que el cliente no dé por aceptado el nuevo arancel. De rechazar el nuevo arancel, sólo se mantendrán con asesoría los equipos que estaban considerados originalmente.
  
- B) El servicio de asesoría mensual, considera una **cantidad específica y limitada** de visitas técnicas durante el mes calendario. De requerirse más visitas que las acordadas, estas se realizan de igual forma, pero generan un cobro adicional al arancel mensual. Por tratarse de un cliente contratado, el valor que se cobra por cada visita adicional es inferior al de los clientes sin contrato mensual. El valor por visita adicional va indicado dentro de la propuesta particular entregada al cliente. Este valor podría variar.

- C) Con el fin de profesionalizar, racionalizar y hacer más eficiente nuestros servicios es que, a contar del primero de noviembre del presente, las solicitudes de visitas técnicas para solucionar fallas, sólo serán recibidas a través del mail [sosporte@areadigital.cl](mailto:sosporte@areadigital.cl), y no se podrán pedir por otra vía.
- D) El personal técnico de Areadigital no puede, bajo ninguna circunstancia, dar ningún tipo de soporte a *software a medida* desarrollado por personas ajenas a Areadigital. En el caso de programas u otros creados por Areadigital, será sólo personal del área de desarrollos quienes podrán dar soporte a éstos, y no personal del área técnica.
- E) Cuando el cliente adquiere equipos con terceros y estos se encuentren en el periodo de garantía, el personal de Areadigital sólo podrá dar soporte a fallas en el software genérico que estos traigan, no pudiendo intervenirlos de otra forma. Deberá ser el servicio técnico autorizado correspondiente, el que dé solución a cualquier problema que estos equipos presenten. Esta restricción no aplica a equipos adquiridos a Areadigital.
- F) No es obligación de Areadigital reemplazar los equipos o componentes que retire, ya sea por fallas o a causa de una mantención programada. Es el cliente quien deberá reorganizar su implementación computacional para suplir la falta del o los equipos retirados. Esta restricción no aplica a clientes que tengan contratado el *Servicio Plus*, ya que este incluye el reemplazo temporal de equipos o componentes durante el tiempo en el cual se encuentren fuera de las dependencias del cliente, a causa de alguna falla, asegurando así la operación continua de la oficina.
- G) Las solicitudes de visita técnica, ante fallas o problemas, se atienden en el orden en que van llegando a nuestro mail. Esto significa que, ante un requerimiento técnico, existe la posibilidad de que este no sea atendido de forma inmediata. Sin perjuicio de lo anterior, los clientes con contrato Plus, tienen preferencia sobre los clientes con contrato simple, y estos, por sobre los clientes sin contrato. Es decir, de producirse solicitudes simultáneas de tres clientes con estas características, se atenderá primero al cliente con contrato mensual Plus, luego al con contrato mensual simple y, finalmente, al cliente sin contrato.
- H) La asesoría, a menos que se indique específicamente lo contrario, no da soporte a Impresoras láser, multifuncionales, scanner ni fotocopiadoras de ningún tipo.
- I) Las mantenciones o reparaciones no incluyen insumos, repuestos ni consumibles. De requerirse, estos serán facturados de manera independiente, previa comunicación al cliente quien deberá aceptar o rechazar su utilización antes de dar inicio al servicio.

- J) Si el personal de Areadigital no tiene llegada directa con el cliente, este deberá asignar un funcionario que desempeñe la tarea de ser nexo entre él y Areadigital. Sólo se consideran válidas las comunicaciones efectuadas a través de correos electrónicos. Las comunicaciones que se lleven a cabo con el representante del cliente, se considerarán para todos los efectos como hechas directamente con el cliente.
- K) La condición legal del software instalado en los computadores del cliente es de su exclusiva responsabilidad.
- L) El cliente sabe y acepta que todos los sistemas y medios computacionales son susceptibles de sufrir fallas que imposibiliten su uso o el rescate de la información contenida en ellos, por lo que libera a Areadigital, y su personal técnico, de cualquier responsabilidad en lo que respecta a la imposibilidad de usar o acceder a la información contenida en ellos.
- M) Areadigital no se hará responsable de pérdidas de datos, fallas en el software y/o hardware, daños, pérdida de beneficios por lucro comercial cesante, interrupción de negocio, pérdida de información comercial u otra pérdida económica, que se deriven del uso o imposibilidad de uso de la infraestructura computacional asesorada por Areadigital o cualquier otro tipo de pérdida o daño derivado del uso correcto o incorrecto de ésta.

## II.- CONDICIONES PARTICULARES.-

Las condiciones particulares detallan específicamente las características que tienen cada uno de los servicios, las condiciones en las que se entregan y el modo de solicitarlos:

### 1. **ORIENTACIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES E INFORMÁTICOS.**

Este servicio consiste en la entrega de pautas, consejos y guías para sacar el mejor provecho de la infraestructura computacional. Estos "consejos" pueden ir desde la entrega de un tip's para usar de mejor manera un software, hasta la recomendación de actualizaciones o compra de nuevos equipos. Pero sólo son eso, "recomendaciones o sugerencias", no cabiéndole a Areadigital ningún tipo de responsabilidad si el cliente acata o no estos "consejos", ni tampoco el insistir en ellos.

## 2. MANTENCIONES FÍSICAS Y LÓGICAS PARA LOS EQUIPOS, RESPETANDO LOS PERIODOS TÉCNICAMENTE RECOMENDADOS.

Las mantenencias físicas (MF) comprenden: remoción del polvo acumulado, revisión de temperaturas, verificación de ventiladores, verificación de voltajes, revisión del cableado y de la estructura del case. Debido a las características de este tipo de mantención, es necesario retirar el equipo desde las instalaciones del cliente. En el caso de las mantenencias lógicas (ML), estas consisten en: limpieza de los archivos temporales, optimización del sistema operativo, revisión y optimización del registro, y por último, verificar que el antivirus que el cliente posea, si tiene la característica o la opción de actualizarse en línea, lo esté haciendo. Si bien, Areadigital recomienda fuertemente trabajar con Antivirus licenciados, los cuales permiten actualizaciones constantes y en línea, es el cliente quien decide libremente con qué tipo de antivirus desea trabajar. Por lo tanto, es él quien asume los riesgos de utilizar un antivirus que no se actualice de forma automática o que, simplemente, no tenga esta característica. En ambos tipos de mantenencias, Areadigital enviará un aviso al cliente, por correo electrónico, recordándole la fecha en la que corresponde realizar las mantenencias. Una vez recibido este mail, **es responsabilidad del cliente indicar el día y horario en el cual retirar los equipos.**

## 3. VISITAS PERIÓDICAS PARA VERIFICAR TANTO EL HARDWARE COMO EL SOFTWARE.

Las visitas son inspecciones técnicas que efectúa personal de Areadigital de manera programada. En ellas se verifican posibles fallas de los programas o de los equipos cubiertos por la asesoría. En el caso de encontrar algún problema con el hardware o el software, el personal del Areadigital tratará de dar solución al problema detectado, de preferencia en las mismas instalaciones del cliente. Ahora bien, si la falla es de tal magnitud que hace imposible la reparación en las dependencias del cliente, podría ser necesario retirar el equipo, previa autorización de este o de algún funcionario por él autorizado. El tiempo que el equipo esté en reparación va depender de la magnitud de la falla, en todo caso, el tiempo aproximado de reparación será comunicado oportunamente para que el cliente tome las medidas correctivas que estime necesarias. Es importante recalcar que, de acuerdo a lo expresado en la propuesta original, y en el punto "A" de las condiciones generales, **la asesoría sólo cubre fallas en los equipos que estaban considerados cuando se da inicio al contrato**. Todo equipo que se agregue posteriormente, ya sea por compra o cambio, no está cubierto por la asesoría, a menos que se incluya en un nuevo arancel.

## 4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y, EVENTUALMENTE EN TERRENO, PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS CON SUS EQUIPOS Y PROGRAMAS.

El servicio de asesoría mensual, como lo dice en la propuesta original y en las condiciones generales, considera una cantidad específica y limitada de visitas técnicas durante el mes.

La cantidad de visitas va indicada en la propuesta particular entregada al cliente. Una visita técnica se entiende como la solicitud de asistencia que se hace al personal de Areadigital para que dé solución a algún percance en el funcionamiento de los equipos cubiertos por la asesoría y que limite o imposibilite hacer un uso normal de estos, y que implique el traslado del personal técnico de Areadigital hasta las dependencias del cliente. Una visita técnica se considera cerrada, cuando la condición que la originó, se da por solucionada completamente. **De requerirse más visitas que las acordadas, éstas se realizan de igual forma, pero serán cobradas de manera adicional al valor mensual acordado.** Al momento de emitir la boleta o factura por el cobro de la asesoría mensual, como un ítem aparte, se detallará la cantidad de visitas extras y el monto a cobrar por ellas. Es importante **recordar que, a contar del primero de noviembre de 2009, las visitas deberán solicitarse por correo electrónico al mail [sopORTE@areadigital.cl](mailto:sopORTE@areadigital.cl).** El cliente podrá verificar y controlar las visitas técnicas y los servicios dados a su implementación, visitando el sitio [www.areadigital.cl](http://www.areadigital.cl), y haciendo clic en el link "Acceso Clientes". Para hacer uso de este servicio, el cliente debe estar previamente registrado.

## 5. ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA.

La asistencia técnica remota, permite a nuestro personal, acceder a distancia, a los equipos del cliente para darle asistencia ante fallas, lo que permite solucionar de manera rápida y efectiva algunos problemas que se le puedan presentar, sin la necesidad de tener que trasladarse físicamente a las dependencias de él. Para hacer uso de este servicio, es necesario que el equipo a asesorar cuente con conexión a internet, que esta esté operativa, y que, previamente, se haya instalado en él la aplicación computacional que nos permite administrarlo. Para acceder a los equipos, el personal técnico de Areadigital, siempre solicita la autorización al usuario, quien ve en todo momento qué es lo que está haciendo el técnico en su equipo. Adicionalmente, el programa le indica al usuario que el equipo está siendo administrado de forma remota, con lo que se evita que se pueda acceder a él sin la autorización o el conocimiento del cliente.

## 6. RESPALDO PERIÓDICO DE ARCHIVOS.

El respaldo de archivos, consiste en la copia de los documentos que el cliente indica como críticos para su funcionamiento. Si el servicio de respaldo periódico de archivos está considerado dentro de los servicios contratados, deberá ser el cliente quien proporcione a Areadigital los medios para llevarlo a cabo, es decir, es el cliente el que debe contar con el hardware y los medios ópticos o magnéticos en los cuales registrar los documentos respaldados. Una vez revisada la implementación que el cliente tenga para hacer los respaldos, Areadigital podrá "sugerir" cambios o mejoras en ella, quedando a criterio del cliente aceptar dichas sugerencias. Sólo se respaldan los archivos o documentos que el cliente indique, mediante un correo enviado a [sopORTE@areadigital.cl](mailto:sopORTE@areadigital.cl), ya que es él quien

sabe cuales le son útiles o no. El cuidado de los medios en los cuales se almacenen los respaldos será responsabilidad del cliente, a menos que, por contrato escrito, se establezca que parte de esos respaldos, queden en poder de Areadigital. Sin perjuicio de lo anterior, siempre existe la posibilidad de que los respaldos fallen, independiente de cómo se hagan y de quien los guarde, ya que, por su naturaleza, los medios de almacenamiento de datos son susceptibles de sufrir fallos que podrían hacer imposible recuperar su contenido. Una vez que personal técnico de Areadigital emita un informe sugiriendo la mejor manera de ejecutar los respaldos, se considerará cumplida la tarea de orientar al cliente, siendo responsabilidad de este acatar o no dicho informe. De no hacerlo, Areadigital no insistirá en ello, quedando el servicio de respaldo periódico suspendido hasta que se den las condiciones técnicas necesarias para poder entregarlo.

**7. COSTO CERO EN LA MANO DE OBRA DE CUALQUIER REPARACIÓN QUE IMPLIQUE LOS EQUIPOS CONSIDERADOS EN ESTA PROPUESTA.**

Si alguno de los equipos, cubiertos por la asesoría, presenta fallas, estos serán reparados por personal técnico de Areadigital. Los costos finales de estas reparaciones no incluirán el ítem "mano de obra", ya que, por tratarse de equipos de un cliente asesorado, este ítem es gratis. No así, los insumos, repuestos o consumibles que se empleen en la reparación, los que le serán cobrados de manera independiente en la siguiente facturación. En todo caso, los costos en los que se vaya a incurrir para reparar algún equipo, le serán comunicados con anticipación al cliente con el fin de que este acepte o rechace la reparación. Para dar inicio a una reparación, el cliente o quien lo represente, deberá autorizarla o pedirla por medio de un correo electrónico enviado a [sopORTE@areadigital.cl](mailto:sopORTE@areadigital.cl). Ninguna reparación, por muy urgente que esta sea, se realizará sin que previamente se haya cumplido esta condición.

**8. PRECIOS Y DESCUENTOS ESPECIALES AL SOLICITAR OTROS SERVICIOS QUE AREADIGITAL ENTREGA (VISITAS ADICIONALES, DESARROLLO DE SOFTWARE, SITIOS WEB, VENTA DE INSUMOS, EQUIPOS, OTRAS ASESORÍAS, ETC.).**

Si bien usted ha contratado con Areadigital el servicio de asesoría mensual, que comprende sólo los servicios descritos anteriormente, estos no son los únicos servicios que brindamos, por lo mismo, si desea contratar servicios adicionales o ampliar algunos de los que ya tiene, estos le serán entregados a un menor valor que aquel cobrado a clientes que no tengan ya un contrato con nosotros.

Explicados los servicios y condiciones, en lo general y en lo particular, creemos que es muy recomendable que el cliente comparta y transmita esta información al personal que trabaja en las dependencias de este, para que ellos también conozcan en qué consiste cada uno de los servicios y bajo qué condiciones se entregan.