



ANEXO II PAUTAS SOBRE LOS LÍMITES DEL SOPORTE PARA SERVIDORES

Cuadro de mantenimiento

En la siguiente tabla se indican los 2 tipos de mantenimiento del servidor que ofrece Innovative Interfaces. El apoyo proporcionado para cada tipo de mantenimiento se divide en tres categorías: gestión del hardware, gestión del sistema operativo, y gestión del software de Innovative. En la siguiente tabla se indica el soporte que ofrece Innovative para cada categoría. Las especificaciones para cada categoría dependen del tipo de mantenimiento y se explican en detalle en las siguientes páginas.

Para los fines de este documento y las pautas de soporte aquí descritas, "servidor" se refiere a la o las unidades CPU, la memoria RAM, la placa base, las placas secundarias, las tarjetas de expansión y el chasis. Además incluye el subsistema de discos (unidades de disco duro, unidades de cinta, unidades de CD-ROM, así como el o los gabinetes donde están instaladas). Se excluye (a) todo dispositivo en serie externo al chasis y (b) cualquier otro host o dispositivo de red.

La biblioteca debe consultar su contrato para determinar el tipo de mantenimiento que le corresponde. Puede que el contrato de la biblioteca también incluya detalles suplementarios a este documento, y en algunos casos puede que tenga preferencia sobre algunos parámetros específicos de soporte.

Mantenimiento del Servidor	Hardware	Sistema operativo	Software
Software Only			√
Software Plus		√	√

Mantenimiento sólo de software "Software Only"

Software de Innovative sin soporte ni sobre el hardware ni sobre el sistema operativo.

Gestión del hardware

- La biblioteca se encarga de toda la gestión del hardware utilizado por el servidor de la biblioteca. La biblioteca tiene la obligación de asegurar que dispondrá de los expertos necesarios en el momento que los requiera.
- Innovative avisará a la biblioteca sobre todas las actualizaciones o ajustes que requiera el servidor para garantizar que el software de Innovative funcione en forma correcta y continua.

- La biblioteca se encarga de la integración de hardware adicional al servidor, incluyendo todos los cambios recomendados por Innovative.
- Se cobrará una cuota de servicio por todas las modificaciones efectuadas al hardware del servidor de la biblioteca que deban integrarse con el software de Innovative como, por ejemplo, la migración a otro servidor y/o a otro sistema operativo, reconfiguración de puertos o adición de impresoras de sistema.
- Innovative no ofrece soporte de integración para todas las opciones de hardware que pudieran estar disponibles para la biblioteca. Innovative le indicará a la biblioteca el hardware que cuente con soporte.
- Innovative no será responsable de las modificaciones al servidor que se realicen sin su aceptación previa.

Gestión del sistema operativo

- La biblioteca se encarga de la gestión principal del sistema operativo utilizado por el servidor de la biblioteca. Al ser el principal administrador del sistema, la biblioteca se encarga de todos los servicios de gestión a menos que Innovative le indique explícitamente lo contrario. La biblioteca tiene la obligación de asegurar que dispondrá de los expertos necesarios en el momento que los requiera.
- Innovative se encarga de la gestión secundaria del sistema, la cual se limita a (a) aquélla que sea necesaria para asegurar el funcionamiento correcto del software de Innovative y (b) aquélla que sea necesaria para reparar el software de Innovative cuando este funcione en forma defectuosa.
- Al ser el administrador principal del servidor, la biblioteca sólo le solicitará a Innovative que proporcione los servicios secundarios para solucionar problemas de administración una vez que se hayan realizado esfuerzos razonables para sustentar la suposición de que el software de Innovative está implicado.
- La biblioteca tiene la responsabilidad de proporcionar las licencias necesarias para usar el sistema operativo, incluyendo las herramientas de desarrollo y depuración del software.
- La biblioteca proporciona las mejoras y actualizaciones del sistema operativo. La biblioteca debe coordinar tales modificaciones al sistema operativo con el personal de Innovative y sólo deben instalarse versiones del sistema operativo compatibles con el software de Innovative. En caso de que se aplique una cuota de servicio, ésta debe pagarse antes que se programe el trabajo que realizará el personal de Innovative.
- Innovative proporcionará información sobre todas las actualizaciones o ajustes que requiera el sistema operativo para garantizar que el software de Innovative funcione en forma correcta y continua.
- Innovative no será responsable por las modificaciones al servidor que se realicen sin su consentimiento.

Mantenimiento de software "Software Plus"

Software de Innovative con soporte para el sistema operativo. Las bibliotecas que cuenten con soporte Software Only también pueden contratar la asistencia Software Plus.

Gestión del hardware

- La biblioteca se encarga de toda la gestión del hardware utilizado por el servidor de la biblioteca. La biblioteca tiene la obligación de buscar y contratar al proveedor de servicios de hardware pertinente según sus necesidades.
- Innovative se encargará de entregar recomendaciones oportunas sobre cualquier adición de hardware necesaria para que el sistema funcione en forma óptima, y le avisará a la biblioteca sobre cualquier actualización o ajuste que requiera el servidor de la biblioteca.
- La biblioteca se encarga de la integración de hardware adicional al servidor, incluyendo todos los cambios recomendados por Innovative.
- Se cobrará una cuota de servicio por todas las modificaciones efectuadas al hardware del servidor de la biblioteca que deban integrarse con el software de Innovative. Esta cuota de servicio debe pagarse antes de que se programe el trabajo que realizará el personal de Innovative.
- Innovative no ofrece soporte de integración para todas las opciones de hardware que pudieran estar disponibles para la biblioteca. Innovative le indicará a la biblioteca el hardware que cuente con soporte técnico.
- Innovative no será responsable de las modificaciones al servidor que se realicen sin su consentimiento previo.

Gestión del sistema operativo

- Innovative se encarga de toda la gestión del sistema operativo utilizado por el servidor de la biblioteca.
- La biblioteca proporciona el sistema operativo en un CD-ROM o un medio equivalente. La versión del sistema operativo debe ser compatible con el software de Innovative.
- Innovative proporciona las licencias necesarias para usar el sistema operativo.
- Innovative se encargará de las instalaciones, mejoras y actualizaciones del sistema operativo según sea necesario y pertinente.