

BioReg, documento de Garantía y Servicio

**LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES CONFIDENCIAL Y DE USO
EXCLUSIVO PARA EGB CONSULTORES**

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCION	2
2.	OBJETIVOS.....	2
3.	CARACTERÍSTICAS DE BIOREG	2
4.	RECOMENDACIONES DE HARDWARE Y SOFTWARE	3
5.	ANALISIS DE RIESGOS	3
6.	GARANTIA	4
7.	ENTREGABLES	4
8.	TARIFAS	5

1. INTRODUCCION

La empresa EGB CONSULTORES está interesada en el sistema de registro de asistencia BioReg compuesto por un software para sistema operativo Windows y un lector de huella digital Secugen Hamster Plus. El presente documento especifica algunas consideraciones que el usuario debe observar para el mejor uso del sistema y potenciar los resultados.

2. OBJETIVOS

- El presente documento tiene por objeto señalar las mejores prácticas de BioReg, para evitar los problemas y las más comunes dificultades que se presentan en la instalación y el uso de esta solución informática.
- Establecer las condiciones mínimas indispensables, nivel de usuario y sistemas concomitantes.
- Señalar lo que la garantía limitada de BioReg cubre y lo que no.
- Establecer las tarifas de servicios ante eventos que no están contemplados en la garantía.
- Reseñar otros elementos que permiten una excelente administración del sistema BioReg.

3. CARACTERÍSTICAS DE BIOREG

- BioReg es un conjunto de software más dispositivo lector de huella digital que permite el registro de llegada y salida de personal de una determinada empresa. Se puede registrar un número ilimitado de personas y un número ilimitado de entradas y salidas de una persona en un día determinado.
- BioReg es una solución multisucursal o multiempresa, según sea la necesidad. Esto significa que puede registrar muchas sucursales de una empresa o muchas empresas de una organización, pero no las dos cosas a la vez.
- La arquitectura de BioReg es cliente-servidor, lo cual significa que la base de datos:
 - Puede residir en la máquina local, o bien
 - En un servidor remoto en la web, o bien
 - En un servidor interno de la red de área local.
- Secugen Hamster Plus es un dispositivo que se debe conectar a un computador. No es un aparato que funciona solo y por sí mismo. Depende totalmente del computador al que está conectado. No funciona mientras el computador no esté prendido, iniciado el sistema operativo y levantado el sistema BIOREG.
- BioReg no considera vacaciones, permisos médicos u otros, maternidad, lactancia, turnos rotativos, etc. Por ejemplo, si un empleado solicita permiso para llegar dos horas tarde un determinado día, BioReg presentará en el reporte correspondiente a esa persona como atrasada el día en cuestión. Si un empleado está en goce de vacaciones un determinado día, aparecerá como ausente la fecha señalada. Globalware está desarrollando una aplicación que abarca estas y otras nuevas

funcionalidades y las tendrá disponibles al público a partir del 15 de noviembre, fecha tentativa. El precio de la esta nueva solución no es el mismo de la versión se que ofrece en esta oportunidad a EGB Consultores.

4. RECOMENDACIONES DE HARDWARE Y SOFTWARE

- BioReg requiere un computador sea laptop o de escritorio con sistema operativo Windows XP con service pack 2 como mínimo y con una memoria RAM de al menos 1GB.
- Requiere un espacio en disco de al menos 4 GB, para la instalación inicial, tomando en cuenta que la base de datos puede crecer hasta 4GB en función de la cantidad de información.
- La solución ha sido probada con excelentes resultados en sistemas operativos superiores a XP, incluyendo Windows 7 y servidores como Windows 2003 y 2008.
- Requiere, así mismo, Office 2003 como mínimo, pero ha sido probada exitosamente en máquinas con versiones de Office 2007 y 2010.

5. ANALISIS DE RIESGOS

El sistema BioReg ha sido instalado y su funcionamiento es exitoso en un sinnúmero de empresas de diverso tipo. Su funcionamiento no se ha visto afectado por ninguna configuración de hardware o software en particular, no obstante, se consideran riesgosos los siguientes procesos que puedan realizarse en la máquina donde reside la solución:

- Todas las instalaciones que pongan en riesgo al computador asociado a BioReg, como son, entre otras, las siguientes:
 - Instalaciones eléctricas inseguras. No deben compartirse las conexiones con electrodomésticos (sobre todos los que producen arranques súbitos, como refrigeradoras, entre otros). Además se recomienda el uso de estabilizadores de voltaje y tomacorrientes con conexión a tierra.
 - Condiciones de temperatura y de humedad no recomendadas por el fabricante del equipo (PC o Laptop). A efectos de garantizar estas condiciones, se recomienda la lectura cuidadosa de la documentación del computador al que BioReg se va a conectar o buscar el asesoramiento de personal calificado para el efecto.
 - Promiscuidad, sobre todo de dispositivos tipo *flash memory* pues suelen ser fuente de contagio de virus y otras amenazas a la seguridad e integridad de la información.
 - Falta de políticas de seguridad y administración del equipo. Se recomienda altamente la administración profesional del equipo, más allá del usuario común. Es deseable que la empresa cuente con personal calificado que discuta, aplique y garantice los resultados de políticas explícitas de seguridad para información. Por ejemplo, perfiles de usuarios, anti-virus, anti-spyware, etc.
- Cambio, eliminación, modificación de usuario(s) del sistema operativo. Sobre todo en Windows 7, se han suscitado problemas cuando se modifica el esquema de usuarios en el sistema operativo después de la instalación de BioReg.
- Uso de máquinas virtuales. BioReg no ha sido probado en máquinas virtuales, por tanto, no se garantiza un correcto funcionamiento en tal entorno.

- Modificación del esquema de firewall y antivirus. Globalware no garantiza el correcto funcionamiento de BioReg si luego de su instalación se modifica la configuración de firewall de Windows u otros, así como de instalaciones de anti virus posteriores a la instalación de BioReg.
- Si se colocan extensiones al cable de conexión USB del dispositivo Secugen Hamster Plus, no se garantiza el correcto funcionamiento de la solución. Se recomienda fuertemente que la máquina no se aleje del lector a una distancia mayor que la que el cable permite. Colocar extensiones es riesgoso porque en el mencionado caso, el lector no funciona correctamente.
- Tal vez el mayor riesgo para el buen funcionamiento de BioReg es el uso **del sistema por personal poco calificado**. Es indispensable que se establezcan administradores que cumplan con los requisitos éticos y técnicos para el manejo del sistema. El administrador debe ser una persona de buen conocimiento informático y absoluta confianza de la empresa, de probada honorabilidad y debe saber que ES RESPONSABLE POR LO QUE PASE CON EL SISTEMA Y EL COMPUTADOR. Se debe considerar que:
 - Un administrador de una sucursal puede alterar el reloj del sistema cuando la base de datos reside en el mismo equipo, lo cual genera que los reportes no se puedan obtener, a causa de inconsistencias en los datos.
 - Un administrador puede alterar los reportes antes de enviarlos a la administración.
 - Un administrador puede atentar contra el funcionamiento del sistema por desidia, falta de cuidado en el uso, falta de limpieza, etc.
- Otro de los grandes riesgos es que el computador no cumpla con las características necesarias, a pesar de tener el sistema operativo, Office y demás elementos instalados según las recomendaciones. Globalware no se responsabiliza por los computadores, es decir, no puede responder por fallas de los equipos informáticos que no hayan sido provistos por él. CLARAMENTE, SI EL COMPUTADOR FALLA, NO ES RESPONSABILIDAD DE GLOBALWARE. Globalware responde ante cualquier error del sistema, pero no del computador, que, generalmente, es adquirido y preparado por parte del cliente. Globalware recomienda fuertemente que el cliente cuente con personal calificado y de confianza para que <<se encargue de>> <<Y RESPONDA por>> el mantenimiento del o los computadores, de su red, de las políticas de seguridad, de acceso de los usuarios, de las conexiones a internet, de los aplicativos residentes en los equipos, antivirus, firewalls, políticas de acceso, restricción, usuario y de todos los demás aspectos que tienen que ver con la tecnología de la información de la organización del cliente, la cual, una vez más, NO ES RESPONSABILIDAD DE GLOBALWARE.

6. GARANTIA

- Globalware garantiza el funcionamiento del sistema por un tiempo de un año contado a partir de su instalación, lo cual significa que, durante el mencionado período, cualquier **error** reportado en el sistema será corregido sin cargo a EGB Consultores.
- **Se entiende por error del sistema una salida incorrecta, errónea o incompleta del sistema ante una entrada correcta y completa realizada por el operador o usuario. No se considerarán errores, por tanto, los eventos que no puedan atribuirse a defectos de diseño o programación del sistema y que tengan como causa defectos del hardware o software sobre el cual el SISTEMA BioReg se instala o del cual se sirve, tales como el sistema operativo Windows, Excel, etc. Tampoco a problemas de conectividad de red interna o externa, internet, etc. Ninguno de estos elementos corresponde a errores de BioReg y por tanto no están cubiertos por la garantía.**

7. ENTREGABLES

- El software instalado en la máquina que designe EGB Consultores.
- Dispositivo Secugen Hamster Plus.
- Formación de hasta 2 horas del o los usuarios asignados.

8. TARIFAS

- Por mantenimiento del sistema ante eventos no cubiertos por la garantía se aplicará un valor de 20 USD por hora efectiva de visita o fracción.
- Por el alojamiento externo de datos el valor a pagar es de 100 USD al mes por los primeros 50 usuarios inscritos y 2 USD por cada usuario adicional. Este valor se aplica solamente en caso de que el cliente solicite el servicio, véanse las características de la solución, sección 3 del presente documento. El servidor remoto del que ahí se habla puede ser propio del cliente o de Globalware, El valor del servicio de alojamiento externo de datos que se señala en este párrafo se refiere al segundo caso.

He leído el presente documento de Garantía y Servicio de la solución BioReg de Globalware y estoy de acuerdo en todos los puntos, de modo que comprometo a ceñirme a lo establecido y seguir las recomendaciones para un buen funcionamiento del sistema.

Por la empresa EGB Consultores,

Quito, a.....