



**CONTRATO DE MANTENIMIENTO**

**ÁGORA SUPPORT**

## EN QUÉ CONSISTE

Es el mantenimiento clásico en el que por el pago de una cuota fija al mes se incluyen todas las intervenciones técnicas que se requieran, tanto remotas como presenciales. En JNC hemos dotado de más valor para el cliente al incluir en la cuota el coste de los desplazamientos (hasta 15km), la gestión de las emergencias, el préstamo de hardware.

### 1. ¿CÓMO FUNCIONA?

Ante cualquier incidencia el cliente contacta con nuestro Servicio Asistencia técnica, el acceso es directo y sin intermediarios. La comunicación se puede hacer por mail, teléfono directo o mediante WEB si se tiene esta modalidad contratada.

El 80% de las intervenciones se resuelven en remoto, en el caso de no ser posible, un técnico se desplaza a las oficinas del cliente. En la cuota están incluidos los desplazamientos que se requieran.

### 2. ¿GESTIÓN DE EMERGENCIAS?

El tiempo de respuesta de nuestro servicio de asistencia ante una incidencia es de 4 horas. En función de esta primera valoración se clasificará la incidencia como emergencia o no emergencia, consideramos emergencias cuando la incidencia afecta al tpv principal de la empresa, en estos casos pasarán a tener prioridad absoluta y su tiempo de resolución dependerá de si se ven afectados elementos de software o hardware, o bien de terceras compañías.

### 3. PRÉSTAMO DE MATERIAL

En los casos en que una incidencia sea catalogada como emergencia JNC, en la medida que pueda, prestará los elementos necesarios para restaurar un mínimo funcionamiento de la empresa. No se puede garantizar que se disponga de todo el material ni que lo aportado tengas las mismas prestaciones que el original. El objetivo es no dejar parada la empresa mientras se adquiere o repara nuevo hardware.

### 4. NUESTRO OBJETIVO: QUE TU NEGOCIO NO PARE

Este aspecto es el que nos diferencia claramente de cualquier otra propuesta similar del mercado.

- Incluimos todas las actualizaciones de software –novedades y correcciones- del software Ágora instalado.
- Incluimos un backup online automático de 1Gb, para las copias externas de tu base de datos, para que ante cualquier incidencia podamos restaurarlas en tu TPV o en otro que te prestemos.
- Te prestamos equipamiento de hardware imprescindible para que tu negocio siga funcionando, mientras se gestiona su garantía o su reparación por nuestro servicio u otro externo (1 TPV y 1 impresora de tickets).

## **EL PERSONAL**

Todos nuestros técnicos trabajan desde nuestra central de San Javier, son experimentados y muy profesionales. Es muy importante el grado de confianza y relación que los clientes llegan a tener con ellos. Aportan el trato directo y personal pero respaldado por una estructura seria y bien organizada.

## **A QUIÉN VA DIRIGIDO**

A empresas pequeñas y medianas que no tengan Departamento de IT, o empresas grandes que quieran complementarlo.

## **¿QUÉ VENTAJAS TIENE?**

Estas cubierto por un auténtico mantenimiento pero solo pagas por los que lo utilizas. No dependes de una persona, no estas expuesto a bajas laborales. No hay permanencia, si estás satisfecho sigues, sino, lo dejas cuando quieras.

## **¿QUÉ ÁMBITOS CUBRIMOS?**

Lo normal es encargarnos de los sistemas de una empresa y del mantenimiento de sus equipos de forma continuada invirtiendo en acciones preventivas y cubriendo las necesidades o emergencias que requieran actuaciones reactivas, pero también podemos colaborar en proyectos concretos de implementación de nuevas tecnologías o migraciones.

## **¿QUÉ GARANTÍAS TENGO?**

Garantía de satisfacción TOTAL. Pago a 30 días, pagas si estás satisfecho.

## **¿QUÉ CUESTA?**

Nuestras tarifas son de las más económicas del sector. El precio depende de la modalidad contratada.

## **¿CÓMO SE PAGA?**

Se factura trimestralmente, y se gira por banco, los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, o su correspondiente regularización según la fecha de inicio. Puede cancelarse en cualquier renovación, avisando 30 días antes.

## ESTRUCTURA TÉCNICA

JNC dispone de un departamento técnico propio de 10 personas en su sede de San Javier. El Equipo está formado por:

- 1 Director Técnico IT
- 4 Técnicos de sistemas, con más de 25 años de experiencia
- 1 Director de Desarrollo y Base de datos
- 4 Técnicos de soporte, con más de 25 años de experiencia

## PROPUESTA ECONÓMICA

| MODALIDAD                       | TELEMÁTICA  | TOTAL       |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| Cuota mensual                   | 20€/mes     | 35€/mes     |
| Soporte Telefónico y Telemático | Incluido    | Incluido    |
| Soporte Presencial              | No incluido | No incluido |
| Desplazamiento                  | No incluido | Hasta 15km  |

- IVA no incluido en los precios
- Existe consola web de consulta de horas y detalles para el cliente
- Existe opción de aviso por email al cliente cada vez que se finalice una actuación
- Tarifa válida sólo para actuaciones sobre TPV Restauración o Retail

## EXCEPCIONES

Contrato no válido para actuaciones por virus, negligencias del cliente o trabajos de adecuación de datos administrativos dentro del programa (alta de nuevos artículos, modificaciones de precios, etc.).