



**CONTRATO DE MANTENIMIENTO**

**BANK SUPPORT**

## EN QUÉ CONSISTE

Si tu empresa huye de los pagos periódicos o cuotas fijas por mantenimiento del sistema informático, tenemos la solución ideal para sólo pagar por las horas de asistencia requeridas, a un precio especial con importantes descuentos, según el número de horas contratado.

Es el mantenimiento en el que se adquiere un paquete de horas de asistencia técnica, de hardware y software estándar (sistema operativo y software office o similar –no incluye ERP-), en el que 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 contratación la gestión de las emergencias y 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 caso de necesitar desplazamiento, se aplicaría el mismo descuento obtenido en función del paquete contratado.

### 2. PLAZOS DE ASISTENCIA Y 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 a los servidores de la empresa o su comunicación con Internet, en estos casos pasarán a tener prioridad absoluta y su tiempo de resolución dependerá de si se ven afectados elementos de hardware o terceras compañías.

El tiempo estándar de resolución de averías será de 24h laborables para averías no urgentes o prioritarias, y de 8h laborables en caso contrario.

### 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. GESTIÓN DEL BANCO DE HORAS

Este aspecto es el que nos diferencia claramente de cualquier otra propuesta similar del mercado. Nuestra cuota está valorada en relación a una estimación una contratación inicial de X horas sin caducidad.

- Cada intervención que realizamos, ya sea remota como presencial, queda registrada en nuestro sistema.
- Los tiempos consumidos en los desplazamientos, asistencias remotas y asistencias presenciales.
- Cuando queda menos de un 10% del banco contratado, te avisamos para su renovación.
- Se realizarán visitas periódicas, sin solicitud previa del cliente, programadas bajo criterio del técnico asignado para la revisión de los sistemas principales, copias de seguridad y elementos críticos, que serán descontadas como una asistencia normal.

## **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.

Una de las ventajas más importantes es que al cliente que contrata un banco de horas se le asigna un técnico fijo, para que conozca perfectamente su instalación y características, así los plazos de atención y resolución serán muy rápidos.

## **A QUIÉN VA DIRIGIDO**

A empresas pequeñas y medianas que no tengan Departamento de IT, o empresas grandes que quieran complementarlo, y que no deseen pagar una cuota fija de mantenimiento informático.

## **¿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. Y lo más importante, no caduca.

## **¿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.

Dentro de las tareas habituales, organizamos con el cliente, visitas periódicas o a demanda para asesoramiento y consultoría por posibles mejoras de sus sistemas de hardware y software

## **¿QUÉ CUESTA?**

Nuestras tarifas son de las más económicas del sector. El precio depende del número de horas que contrates.

## **¿CÓMO SE PAGA?**

Se factura al contratarlo, y se gira por banco a 30 días. Puede cancelarse en cualquier momento, que coincida de consumo total de horas o bien cuando se ofrezca su renovación, antes de finalizar.

## ESTRUCTURA TÉCNICA

JNC dispone de un departamento técnico propio de 11 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 Técnico de seguridad informática
- 1 Director de Desarrollo y Base de datos
- 4 Técnicos de soporte, con más de 25 años de experiencia

## PROPUESTA ECONÓMICA

Número de horas	0 (normal)	12	20	30	40	50
Descuento %	0%	5%	10%	15%	20%	25%
Importe total banco	-	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar

- IVA no incluido en los precios.
- Las horas se contabilizan en fracciones de 1 hora, si es presencial, o ½ si es telemática.
- Existe consola web de consulta de horas y detalles para el cliente.  
<http://www.jnc.es/servicios>.

## EXCLUSIONES DE COBERTURA

- Contrato no válido para clientes de proyectos o instalaciones especiales con TPV Ágora, virtualización, servidores cloud o desarrollos de programación a medida ERP.
- Adecuación inicial recomendada: Revisión y puesta a punto de la instalación que se facturaría a precio mínimo, independientemente de la modalidad contratada.
- Desplazamientos: se facturará nuestro precio habitual según distancia a las instalaciones del cliente, aplicando el mismo descuento obtenido según modalidad contratada.
- Costes de piezas de reposición y/o materiales necesarios para las reparaciones, así como servicios externos a JNC, que deban intervenir.
- JNC no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del cliente por cualquier motivo. Para ello, recomendaremos la implantación de un adecuado sistema de contingencia y copias de seguridad para su prevención.