



**CONTRATO DE MANTENIMIENTO**

**SMART 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, la gestión de las emergencias, el préstamo de hardware y regularización de las cuotas pagadas cada 6 meses.

### 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 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.

### 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. REGULARIZACIÓN DE CUOTAS PAGADAS CADA 6 MESES

Este aspecto es el que nos diferencia claramente de cualquier otra propuesta similar del mercado. Nuestra cuota está valorada en relación a una estimación de X horas necesarias al mes, el problema de la informática es que un mes puedes necesitar muchas horas y luego te pasas meses sin necesitarlas. Para solventar esta incertidumbre en JNC realizamos una regularización cada 6 meses.

- Cada intervención que realizamos, ya sea remota como presencial, queda registrada en nuestro sistema.
- A los 6 meses sumamos todas las horas empleadas y las restamos de las horas inicialmente previstas en la cuota mensual.
- Si la diferencia positiva o negativa es inferior a un 10% se da por válida.
- Si la diferencia ya sea positiva o negativa es superior al 10% se procederá a su abono por la parte que le corresponda.
- Si es negativa, JNC Abonará al cliente el valor de las horas no consumidas y se podrá pactar una rebaja de la cuotas para los próximos meses.
- Si es positiva, JNC emitirá una factura por la diferencia de horas que se han realizado sobre las previstas en la cuota. Según el análisis al que se llegue se podrá proponer una subida de las cuotas.

## **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 del número de horas que incluyamos en la cuota.

## **¿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 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 mes	2	3	4	5
Coste fijo mensual	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar

- IVA no incluido en los precios
- Las horas se contabilizan en fracciones de ½ hora
- 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

## EXCEPCIONES

- 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.