

Servicio de Asistencia Técnica Informática **Contratos de mantenimiento**



C/ Bernegal, 4 - 35510 - Pta del Carmen - Tlf: 928. 596. 001 - administracion@guacia.com - www.guacia.com

Guacia SL

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

GUACIA S.L. ofrece los siguientes servicios de asistencia técnica informática especializada. Los servicios pueden ser contratados en varias modalidades, según lo descrito en el apartado correspondiente. Nuestro servicio incluye el mantenimiento de su red y equipamiento, sistemas de comunicación de datos (Ordenadores, Impresoras, ADSL, Cable, Redes Wireless, etc), consultoría técnica de informática, comunicaciones, atención para resolver las dudas... Ofrecemos los siguientes servicios dentro de nuestro Servicio de Asistencia Técnica (S.A.T.):

• ***Instalación / Verificación del sistema.***

Nos encargamos de la instalación de su red local y equipamiento informático, o si ya dispone de éste, de la verificación de su sistema actual de acuerdo con sus necesidades.

• ***Soporte Telefónico.***

Un servicio telefónico que le garantiza ayuda inmediata y permanente para resolver cualquier consulta sobre el sistema en general.

• ***Soporte Técnico Remoto.***

A través de este sistema, podemos conectarnos a sus ordenadores desde nuestras oficinas con el fin de solucionar los problemas existentes, ahorrando tiempo en desplazamientos y con total garantía de seguridad.

• ***Soporte Técnico Presencial***

Nuestros técnicos se desplazarán a su domicilio para resolver cualquier tipo de incidencia garantizando un tiempo de respuesta inferior a las 24h.

• ***Servicio Técnico de Reparación y Taller***

Contamos con diversas herramientas de diagnóstico y reparación, realizando en todo momento una copia de seguridad de sus datos.

• ***Substitución de equipos averiados***

Substituimos sus equipos averiados en los casos en los que el tiempo de reparación sea superior a veinticuatro horas.

- ***Asistencia 24/7***

podrá recibir asistencia técnica todos los días del año, incluido festivos, contratando la modalidad correspondiente.

· **Asesoramiento**

Nos encargamos de asesorarle sobre la adquisición de nuevos equipos o tecnologías, manteniéndole informado sobre las novedades tecnológicas que puedan servirle para mejorar la gestión de su negocio y/o sistemas informáticos.

· **Desplazamiento a coste cero**

Coste "cero" en desplazamientos y mano de obra, descuentos en hardware y software adquirido a GUACIA S.L.

· **Revisiones periódicas de los sistemas**

Verificaciones del correcto funcionamiento de los equipos, de la red y de sus dispositivos y periféricos (routers, modems, impresoras, scanners, servidores de impresión, etc).

· **Revisiones periódicas del Software Operativo**

Optimizando el funcionamiento del sistema operativo instalado en cada equipo (Windows 95/98/ME/NT/2000/XP y Linux/Unix).

· **Sistema de protección antivirus**

Le ofrecemos la posibilidad de implementar un sistema antivirus de máxima confianza en todos sus sistemas, evitando la infección de toda la red por la acción de un virus y la consecuente pérdida de datos.

· **Copias de seguridad**

Gestionamos copias de seguridad de sus datos.

GUACIA S.L. le ofrece las siguientes modalidades de asistencia técnica, adaptándose a las necesidades de su empresa.



Servicio de Asistencia Técnica

Contratos de mantenimiento

S.A.T. sin contrato

Sin contrato, sin cuotas, usted nos avisa cuando requiera de nuestra asistencia. Este servicio está pensado para aquellas empresas o particulares que requieran de una atención rápida y personalizada ante incidencias informáticas. El servicio garantiza una atención en un tiempo máximo de 72 horas, con las siguientes prestaciones:

- Instalación / Verificación del Sistema
- Soporte Técnico Presencial
- Soporte Técnico en Taller



Coste del Servicio:	euros
- Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo	49,00
- Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo	36,00
- Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo en taller	42,00
- Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo en taller	29,00
- Intervención en servidores sistema operativo Linux	72,00
- Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Linux	56,00
- Intervención en servidores sistema operativo Linux en taller	62,00
- Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Linux en taller	46,00
- Intervención en servidores sistema operativo Windows	82,00
- Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Windows	66,00
- Intervención en servidores sistema operativo Windows en taller	72,00
- Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Windows en taller	56,00
- Desplazamientos fuera del núcleo Tias - Arrecife	14,00

Condiciones del Servicio: Haber rellenado la solicitud de servicio, incluyendo los datos pertinentes para poder atenderle dentro de los plazos establecidos. La duración de cada intervención tendrá una duración máxima de 90 minutos, a partir de los cuales se aplicarán las tarifas para fracciones de tiempo adicional, siendo la duración de cada fracción de 60 minutos.

S.A.T. Mantenimiento Libre

Contrato de mantenimiento con coste mensual. Podrá recibir asistencia telefónica y remota en aquellos casos en que sea técnicamente posible de nuestro personal cualificado durante el horario de oficina.

Este servicio está pensado para aquellas empresas o particulares cuyas incidencias suelen ser de bajo nivel, pudiendo ser solucionadas mediante asistencia telefónica o remota. Además, el servicio garantiza una atención in situ en aquellos casos en que sea necesario en un tiempo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la incidencia. El coste del servicio es mensual, facturándose las horas de asistencia in situ según los parámetros establecidos. El contrato de mantenimiento tiene una duración anual.

Coste del Servicio:

	euros
· Cuota mensual:	30,00
· Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo:	32,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo:	19,00
· Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo en taller:	24,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo:	19,00
· Intervención en servidores sistema operativo Linux:	53,00
· Intervención en servidores sistema operativo Linux en taller:	62,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Linux:	39,00
· Intervención en servidores sistema operativo Windows:	63,00
· Intervención en servidores sistema operativo Windows en taller:	70,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Windows:	49,00
· Desplazamientos fuera del núcleo Tías - Arrecife:	0,00



Condiciones del Servicio: Haber rellenado la solicitud de servicio, incluyendo los datos pertinentes para poder atenderle dentro de los plazos establecidos. La duración de cada intervención tendrá una duración máxima de 90 minutos, a partir de los cuales se aplicarán las tarifas para fracciones de tiempo adicional, siendo la duración de cada fracción de 60 minutos. La duración mínima del contrato será de 6 meses, existiendo un periodo de prueba de correspondiente a los primeros 30 días tras la firma del contrato.

S.A.T. Bonos Horarios

GUACIA S.L. le ofrece la oportunidad de adquirir horas de mantenimiento a precios reducidos para que usted los administre a su conveniencia. Sin cuotas, usted nos avisa cuando requiera de nuestra asistencia. Este servicio está pensado para aquellas empresas o particulares cuyas incidencias suelen ser esporádicas. El bono tiene una caducidad anual, facturándose las horas de asistencia adicionales según los parámetros del Servicio S.A.T. sin contrato. Adicionalmente, el cliente recibirá un descuento de un 10% sobre la adquisición de material no fungible. El servicio garantiza una atención en un tiempo máximo de 24 horas, con las siguientes prestaciones:

- Instalación / Verificación del Sistema
- Atención Telefónica durante horario de oficina.
- Soporte Técnico Remoto
- Soporte Técnico Presencial
- Desplazamiento a su domicilio sin coste adicional
- Substitución de equipos averiados
- Descuentos sobre adquisición de material

Coste del Servicio:

- Bono de 5 fracciones:
- Bono de 10 fracciones:
- Bono de 20 fracciones:



euros
175,00
330,00
620,00

Condiciones del Servicio:

- Asistencia remota: $\frac{1}{2}$ fracción
- Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo: 1 fracción
- Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo en taller: 1 fracción
- Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo: $\frac{1}{2}$ fracción
- Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo: $\frac{1}{2}$ fracción

Condiciones del Servicio: Haber rellenado la solicitud de servicio, incluyendo los datos pertinentes para poder atenderle dentro de los plazos establecidos. La duración de la primera fracción será de 90 minutos, a partir de los cuales se emplearán fracciones de 60 minutos.

S.A.T. Mantenimiento Plata

Contrato de mantenimiento de coste fijo, con el que podrá cubrir todas sus necesidades informáticas, equiparable a contar con su propio departamento de informática. Este servicio está pensado para aquellas empresas que requieren de atención inmediata ante cualquier error en sus sistemas informáticos. El servicio garantiza una atención in situ en aquellos casos en que sea necesario en un tiempo máximo de respuesta de 6 horas a partir de la recepción de la incidencia, incluyendo asistencia telefónica ilimitada, entrega de histórico e informe de los trabajos realizados. Nuestros técnicos realizarán una revisión trimestral de todos los equipos informáticos, presentándose un informe para documentación del cliente. El coste del servicio es mensual. El contrato de mantenimiento tiene una duración anual. Este contrato tiene como objeto mantener los sistemas informáticos en condiciones de correcto funcionamiento, realizando acciones de mantenimiento preventivo tanto como correctivo. El contrato especifica un número de intervenciones máximas, a partir de las cuales se aplicarán las tarifas especificadas más abajo. Adicionalmente, el cliente recibirá un descuento de un 10% sobre la adquisición de material no fungible. El límite de intervenciones se aplicará al contrato, independientemente del número de equipos objeto del contrato. Los contratos S.A.T. Plata tienen un límite mínimo de 3 ordenadores y un límite máximo de 9 ordenadores y/o 2 servidores por contrato. Quedarán incluidos dentro del contrato de mantenimiento:

- Instalación / Verificación del Sistema
- Soporte Telefónico
- Soporte Técnico Remoto
- Soporte Técnico Presencial
- Soporte Técnico de Reparación y Taller
- Substitución de Equipos Averiados
- Asesoramiento
- Desplazamiento a coste cero.
- Acciones preventivas

Coste del Servicio:

- Contrato Plata 5:
- Contrato Plata 10 :



30,00 € + 10,00 € / pc + 20,00 € / servidor
50,00 € + 10,00/ pc + 20,00 € / servidor

S.A.T. Mantenimiento Plata (continuación)

Condiciones del Servicio: El cliente contrata el servicio con un número máximo de intervenciones trimestrales. La intervención inicial consta de 90 minutos, tarificándose los minutos adicionales empleados por intervención a razón de 60 minutos / intervención. Por ejemplo, una intervención de dos horas y media restaría 2 intervenciones del cupo mensual. La revisión trimestral no consumirá intervenciones. El número de intervenciones contratadas se empleará según el siguiente patrón:

· Asistencia remota:	1/2 intervención
· Asistencia presencial:	1 intervención
· Asistencia en taller:	1/2 intervención
· Fracción de tiempo adicional:	1 intervención

Una vez consumidas las intervenciones contratadas se aplicará la siguiente tabla de precios:



· Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo:	28,00
· Intervención en servidores sistema operativo Linux:	35,00
· Intervención en servidores sistema operativo Windows:	45,00
· Intervención ordenadores de uso doméstico/estaciones de trabajo en taller:	22,00
· Intervención en servidores sistema operativo Linux en taller:	38,00
· Intervención en servidores sistema operativo Windows en taller:	48,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en estaciones de trabajo:	19,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Linux:	29,00
· Fracción de tiempo adicional intervención en servidores Windows:	39,00

S.A.T. Mantenimiento Oro

Este contrato tiene como objeto mantener los sistemas informáticos en condiciones de correcto funcionamiento, estando pensado para aquellas empresas cuya actividad depende totalmente de sus sistemas informáticos, al disponer de servicios tanto preventivos como reactivos. Contrato de mantenimiento de coste fijo, con el que podrá cubrir todas sus necesidades informáticas, equiparable a contar con su propio departamento de informática. Este servicio está pensado para aquellas empresas que requieren de atención inmediata ante cualquier error en sus sistemas informáticos. El servicio garantiza una atención in situ en aquellos casos en que sea necesario en un tiempo máximo de respuesta de 6 horas a partir de la recepción de la incidencia, incluyendo asistencia telefónica ilimitada, entrega de histórico e informe de los trabajos realizados. El coste del servicio es mensual. El contrato de mantenimiento tiene una duración anual. Este contrato tiene como objeto mantener los sistemas informáticos en condiciones de correcto funcionamiento, realizando acciones de mantenimiento preventivo tanto como correctivo. El contrato carece de limitaciones en cuanto al número de intervenciones, incluyendo todas las acciones realizadas sobre el parque informático del cliente. Adicionalmente, el cliente recibirá un descuento de un 15% sobre la adquisición de material no fungible. El servicio incluye:

- Instalación / Verificación del Sistema
- Soporte Telefónico
- Soporte Técnico Remoto
- Soporte Técnico Presencial
- Soporte Técnico de Reparación y Taller
- Substitución de Equipos Averiadados.
- Asesoramiento
- Desplazamiento a coste cero.
- Acciones preventivas



Coste del Servicio:

Contrato Oro 10 (5-9 PCs + 1-2 servidores):	25,00 € / pc + 30,00 € / servidor
Contrato Oro 20 (ilimitado):	20,00 € / pc + 30,00 € / servidor

Condiciones del Servicio: El cliente contrata el servicio con un número ilimitado de intervenciones mensuales, incluyendo intervenciones preventivas.

Servicio	S.A.T. s/cont	S.A.T. Libre	S.A.T. Bono-5	S.A.T. Bono-10	S.A.T. Bono-20	S.A.T. Plata-5	S.A.T. Plata-10	S.A.T. Oro-5	S.A.T. Oro-10
----------	---------------	--------------	---------------	----------------	----------------	----------------	-----------------	--------------	---------------

Suporte Técnico Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>								
Intervención Inicial PC	49,00	39,00	35,00	33,00	31,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Intervención adicional PC	36,00	28,00	17,50	16,50	15,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Intervención Inicial Servidor	72,00	57,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00
Intervención adicional Servidor	56,00	45,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00
Suporte Telefonico	<input checked="" type="checkbox"/>								
Suporte Técnico Remoto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	17,50	16,50	15,50	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio Técnico Taller	<input checked="" type="checkbox"/>								
Intervención Inicial PC	42,00	34,00	34,00	34,00	31,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Intervención adicional PC	29,00	23,00	23,00	23,00	15,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Intervención Inicial Servidor	62,00	50,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00
Intervención adicional Servidor	46,00	37,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00
Asistencia 24/7	<input checked="" type="checkbox"/>								
Asesoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>								
Desplazamiento	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Revisiones Periódicas	<input checked="" type="checkbox"/>								
Copias de Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>								
Tiempo de Respuesta	72h	24h	24h	24h	24h	6h	6h	6h	6h
Reemplazo de Equipos	<input checked="" type="checkbox"/>								
Descuentos	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	15%	15%
Cuota Mensual	<input checked="" type="checkbox"/>	30,00	50,00	10,00pc	20,00pc				
	30,00					20,00ser	20,00ser	30,00ser	30,00ser



C/ Bernegal, 4 · 35510 · Pto del Carmen · Tlf.: 928. 596. 001
administracion@guacia.com · www.guacia.com