

Mantenimiento informático mediante bonos por horas

Funcionamiento del sistema de bonos

Este tipo de mantenimiento se basa en un funcionamiento por consumo de bonos contratados previamente por el cliente. Los bonos caducan en el plazo de 1 año desde la fecha de contratación, momento en el que se ajustarán a la nueva tarifa o perderán su validez.

Que incluye el bono

- 1 hora de asistencia técnica
- Servicio técnico vía asistencia remota, telefónico, correo electrónico
- Soporte técnico in-situ
- Gastos de salida y desplazamientos incluidos en el bono

Modelo de asistencia técnica

- Según Informática los Llanos vaya realizando servicios al cliente se irán descontando Bonos, que se hayan contratado.
- Las fracciones mínimas de tiempo de servicio es de 30 minutos
- En el caso de soporte in-situ, las fracciones mínimas de tiempo serán de 1 hora
- El soporte se garantiza dentro de la jornada laboral de Informática los Llanos

Respuesta de asistencia técnico presencial

- **Respuesta normal.** Nos comprometemos a atender el problema en un tiempo inferior a 24 horas desde la solicitud de la asistencia
- **Trabajos fuera del horario técnico.** En el caso de requerir los servicios fuera del horario técnico, se descontarán 2 bonos por cada hora de asistencia.

El desplazamiento y la salida van incluidos dentro de la asistencia para los servicios realizados en el ámbito de Tierra Estella. En caso contrario, la asistencia comenzará en el punto origen del desplazamiento y terminará cuando el técnico regrese al punto de retorno.

Servicios adicionales al contrato

Por el contrato de este servicio, se incluye de forma **gratuita** la resolución **telefónica** de dudas sobre el manejo del sistema *Windows® Professional* y de las aplicaciones de escritorio.

Exclusiones de asistencia técnica

- Todo tipo de piezas o componentes que se requieran para la reparación y mantenimiento de los equipos
- Todo el software comercial necesario para la protección del sistema, tales como aplicaciones para la protección contra virus, aplicaciones de copias de seguridad, etc.
- Soporte sobre aplicaciones informáticas o servicios desarrollados por terceros, salvo que se establezca una debida comunicación con los mismos.
- Soporte sobre aplicaciones que no dispongan de la licencia original
- Recuperación de datos de los que no se disponga de copia de seguridad
- Los sistemas operativos Unix-Linux o Macintosh quedan excluidos del soporte
- Consumibles de impresión

Lista de precios

Tarifa de Bonos 2014

Los precios descritos a continuación no incluyen IVA

Bonos	
5 Bonos	42 €/Unit.
10 Bonos	41 €/Unit.
15 Bonos	40 €/Unit.
20 Bonos	39 €/Unit.
25 Bonos	38 €/Unit.

Tarifa de servicios 2014 sin mantenimiento

Los precios descritos a continuación no incluyen IVA

Mano de obra oficial servidores	55 €/h
Mano de obra técnico	45 €/h
Mano de obra auxiliar	36 €/h
Salida Estella (casco urbano)	9 €
Salida Estella, Villatuerta y Ayegui (polígonos)	18 €
Salida tierra Estella	25 €
Salida fuera (Según dietas y desplazamientos)	-----

Contrato

El **CLIENTE** acepta las condiciones descritas en este documento y contrata el sistema de mantenimiento mediante bonos con la compra de, los cuales se renovarán de forma automática una vez terminados los mismos, en las mismas condiciones, válidas durante el ejercicio 2014, salvo que cualquiera de las partes del contrato desee no renovar. Cualquier cambio en la tarifa de precios deberá ser comunicado al CLIENTE.

Se puede cambiar el bono contratado con otro de mayor o menor número de horas una vez consumido el actual, previa notificación a INFORMATICA LOS LLANOS

Una vez contratado un bono na vez contratado un bono únicamente podrá solicitar la devolución del mismo, pagando los servicios consumidos según la tarifa de precios sin mantenimiento.

CLIENTE

Informática los Llanos S.L.

Don/Dña

Don/Dña

Firma y sello:

Firma y sello:

En a

En a