



# Propuesta mantenimiento Bajo Demanda

Fecha: xx/xx/2018  
Documento BD  
Versión 1.0

## Mantenimiento Bajo Demanda

### ¿En qué consiste?

El servicio consiste en pagar una pequeña cuota de 19.9€ mensual por todas sedes del cliente que da derecho a tener acceso a un teléfono de emergencias disponible de 09:00 a 18:30 hora en el que contestan siempre técnicos cualificados y en un plazo inferior a 4 horas. Si la intervención dura menos 25 minutos no se cobran, si dura más se cobran con un descuento del 20%.

Hay opción de ampliar el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 por 15€ más al mes.

### ¿Cómo funciona?

Ante una incidencia o duda se llama al teléfono directo de los técnicos. Si se resuelve dentro de los primeros 25 minutos, no se cobra nada. Si requiere de más tiempo de resolución o de intervención a domicilio, estas horas se facturan a final de mes con un 20% de descuento. (Hora SAT oficial 37,75€ con el 20% de descuento, 30,20€), se cobran en fracciones de ½ hora.

### ¿A quién va dirigido?

A Pymes, micro-pymes o autónomos que quieran disponer de un mantenimiento informático con tiempo de respuesta garantizado a bajo coste.

### ¿Qué ventajas tiene?

Se está cubierto en caso de emergencias, el coste fijo es bajísimo, no hay permanencia mínima, se paga a mes vencido.

### ¿Qué ámbitos cubrimos?

Como bien dice el título del mantenimiento, se trabaja siempre bajo demanda ante cualquier problema o eventualidad.

### ¿Qué garantías tengo?

Garantía de satisfacción TOTAL. Facturación a final de mes con reporte de todos los partes realizados. Si no se está de acuerdo con una intervención, NO se paga.

### ¿Qué cuesta?

La cuota fija es de 19.9€, las intervenciones de más de 25 minutos se cobran en fracciones de ½ hora con un descuento de 20% sobre tarifa de SAT. Ver tablas de precios en hoja 3.

## Estructura Técnica de Pista Cero

### Nuestro SAT

Pista Cero dispone de un departamento técnico propio de 14 personas en su sede central de Barcelona, y una red de más de 300 puntos de asistencia a lo largo del territorio nacional.

El organigrama de la central está formado por:

- 1 Director técnico.
- 2 Técnicos de sistemas SR con más de 10 años de experiencia como SR.
- 5 Técnicos de sistemas SR con más de 5 años de experiencia como SR.
- 6 Técnicos de campo con más de 2 años de experiencia.



## Tarifas de Servicio Asistencia Técnica

Código	Descripción	Precio	Dto.	Total
100885	Hora técnico Pymes	37,75€	20%	30,20€
108125	Hora técnico nocturna (a partir de las 19:30)	69,90€	20%	55,92€
100136	Desplazamiento técnico ciudad	21,90€	0	21,90€
100137	Desplazamiento técnico área metropolitana	30,15€	0	30,15€
100138	Kilometraje	0,42€/Km	0	0,42€

- Los primeros 25 minutos de intervención remota o telefónica NO se cobran si se resuelve durante ese intervalo.
- No hay límite de llamadas.
- Las horas de sistemas se cobran a precio de técnico Pymes.
- Se cobran fracciones de ½ hora.
- Todas las intervenciones se justifican con parte de intervención técnica.
- Las tarifas de SAT se actualizan únicamente con las oscilaciones del IPC anual.
- IVA No incluido.