



Propuesta mantenimiento Smart Classic

Fecha: xx/xx/2018
Documento SC
Versión 1.0

Mantenimiento Bajo Demanda

En que 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 Pista Cero lo 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.

¿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.

¿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.

Préstamo de material.

En los casos en que una incidencia sea catalogada como emergencia Pista Cero, 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.

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 Pista Cero 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, Pista Cero 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, Pista Cero 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 Barcelona, 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 quien 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.

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.



Propuesta Económica

Opciones Smart Classic

Número de horas Mes	8
Coste fijo	315€/mes
Coste horas para abonos o excesos	35€

Número de horas Mes	10
Coste fijo	385€/mes
Coste horas para abonos o excesos	35€

- IVA No incluido en los precios.
- Las horas se contabilizan en fracciones de ¼ de hora.
- Desplazamientos incluidos