

## Tarifas Servicio Técnico 2017

<b>MANO DE OBRA TALLER</b> Asistencia en taller, sin desplazamientos de personal técnico.	<b>39€ +iva / hora</b>
<b>MANO DE OBRA CONEXIÓN REMOTA</b> Un técnico atenderá remotamente sus problemas técnicos sin costes de desplazamiento. Con una alta rapidez de respuesta y de una manera totalmente personalizada.	<b>39€ +iva / hora</b>
<b>SALIDA ASISTENCIA</b> Para cubrir gastos de desplazamiento, se aplicara cuando el técnico requiera desplazamientos para la realización de las asistencias.	<b>29€ +iva / hora</b>
<b>MANO DE OBRA ASISTENCIA</b> Asistencia presencial en las instalaciones del cliente.	<b>39€ +iva / hora</b>
<b>MANO DE OBRA SOFTWARE</b> Este servicio se aplicará a los clientes sin contrato de mantenimiento de Software.	<b>49€ +iva / hora</b>
<b>MANO DE OBRA SOFTWARE CON MANT.</b> Este servicio se aplicará a los clientes con contrato de mantenimiento de Software, para la realización de trabajos que queden fuera de la cobertura de dicho mantenimiento.	<b>39€ +iva / hora</b>

\* Las tarifas por Hora se pueden aplicar en fracciones de media hora.

## MANTENIMIENTO BOLSA DE HORAS 2017

Tarifa Horas Sin Caducidad	
<b>5 HORAS</b>	<b>35€ +iva c/u</b>
<b>10 HORAS</b>	<b>34€ +iva c/u</b>
<b>15 HORAS</b>	<b>33€ +iva c/u</b>
<b>20 HORAS</b>	<b>32€ +iva c/u</b>
<b>25 HORAS</b>	<b>31€ +iva c/u</b>
<b>30 HORAS o Más</b>	<b>30€ +iva c/u</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de asistencia técnica más económico con hasta un 23% de ahorro respecto a la tarifa sin mantenimiento.</li> <li>• Servicio de asistencia más rápido. Los clientes con mantenimiento tienen prioridad para su técnico asignado.</li> <li>• Solucionar problemas y resolver dudas de forma remota. Sin pérdida de tiempo ni gastos de desplazamiento.</li> <li>• Contacto directo siempre con el mismo técnico. Como disponer de técnico propio.</li> </ul>	

## ¿Cómo funciona el sistema de BOLSA HORAS?

Este tipo de mantenimiento se basa en un funcionamiento por consumo de HORAS SIN CADUCIDAD Contratados previamente por el cliente. El cliente adquiere un número de Horas determinado según sus necesidades de servicios informáticos.

## La HORA incluye:

1. Hora de asistencia Técnica Informática.
2. Respuesta de asistencia técnica In-Situ.
3. Asistencia Técnica Remota.
4. Asistencia telefónica directa.
5. Posibilidad de sustitución de material averiado hasta su reparación.
6. Gastos de salida y tiempo de desplazamientos incluidos en los bonos.

### 1. Asistencia Técnica.

BILBONET cuenta con una inversión en infraestructuras y un equipo técnico de profesionales cualificados y especializados que nos permite garantizar un nivel de servicio óptimo. Además la experiencia obtenida a través de nuestros clientes y la continua formación de los técnicos, nos aporta una base de conocimiento que mantiene a nuestros técnicos siempre actualizados y cada vez más eficaces.

De esta manera BILBONET ofrece soluciones informáticas a los problemas y necesidades del cliente, entendiendo la tecnología como una herramienta estratégica para su negocio, mediante la detección de necesidades e implantación de planes y medidas de innovación con el fin de crear valor a la empresa como primer factor de relevancia, poniendo las tecnologías al servicio del negocio, impulsándolo, y de esta forma, hacer que nuestros clientes sean más competitivos. Calidad, eficiencia y eficacia para su negocio.

- Según BILBONET vaya realizando servicios al cliente se irán descontando Bonos, que se hayan contratado. Una vez terminados los Bonos para un trimestre o año, los servicios que excedan serán facturados al cliente al mismo precio del Bono contratado.
- El soporte técnico al cliente se garantizará siempre dentro de la jornada laboral técnica.
- Las asistencias técnicas se descontarán en fracciones no inferiores a medio bono.
- Los clientes en Vizcaya, en caso de asistencia insitu, se les descontara un máximo de 1 bono en desplazamientos por asistencia.
- Los costes de los materiales utilizados en las asistencias, no están incluidos en los bonos y serán facturados al cliente.

### 2. Respuesta de asistencia técnica Presencial.

BILBONET se compromete a atender cualquier problema que pueda tener el cliente en un tiempo límite de horas siguientes al aviso del problema.

- **Respuesta Inmediata:** Nos comprometemos a atender el problema en un tiempo máximo de 24 horas laborales dentro del horario técnico. Descontando 1 bono por cada hora de asistencia.
- **Respuesta Urgente:** Si el cliente lo solicita, en la medida de lo posible se atenderá la solicitud del cliente en un tiempo máximo de 3 horas dentro del horario técnico. Descontando 2 bonos por cada hora de asistencia.

Las horas de asistencia en horario NO laboral se contabilizarán como urgentes.

### 3. Asistencia Técnica Remota.

Si puede navegar por Internet podemos solucionar los problemas de su ordenador de forma remota como si un técnico nuestro estuviese allí. También es posible utilizar la asistencia remota para resolver dudas o enseñarle a manejar algún programa en concreto etc..

#### Requisitos:

- Disponer de una conexión ADSL o Cable.

- Un PC con sistema operativo Windows en cualquiera de sus versiones (98SE, Me, NT, 2000, XP, 7).
- Que usted pueda acceder al escritorio de Windows y navegar por internet normalmente.

#### **4. Asistencia Telefónica Directa y personalizada.**

Para mejorar la calidad del servicio y rapidez, dispondrá de un contacto telefónico directo con el técnico para resolver y aclarar todos los problemas puntuales que surgen en nuestro trabajo diario. Disponer de este contacto directo sin pasar a través de cuestionarios ni tele-operadores para resolver un problema puntual, le darán la sensación de **disponer un técnico en su propia empresa.**

#### **5. Posibilidad de sustitución de material averiado hasta su reparación.**

BILBONET dispone de material de sustitución para los clientes con contrato de mantenimiento por bonos. En la medida de lo posible se sustituirá el material estropeado, hasta su reparación, con el objetivo de que el cliente no este más de 24 Horas sin trabajar. El cliente se comprometerá a correr con los gastos del consumible gastado por el uso del material prestado. Nunca se facturará alquiler ninguno por el periodo de préstamo del material.

#### **6. Gastos de salida y tiempo de desplazamientos incluidos en los bonos.**

La asistencia técnica descontará únicamente bonos en función del tiempo empleado en la asistencia. En caso de necesitar asistencia insitu el tiempo empezará a contar desde el momento que el técnico salga desde el punto de origen hacia las instalaciones del cliente. El tiempo de asistencia finalizará cuando el técnico regrese desde las instalaciones del cliente hasta el punto de retorno. No se facturará salida de técnico ni costes de desplazamiento o dietas. En caso de que el cliente se encuentre en Bizkaia, el tiempo que el técnico emplea en desplazarse a las instalaciones del cliente y regresar no descontará más de un bono en total.