

Bolsa de horas

Introducción

Conjunto de horas de servicio técnico a disposición del cliente para todas aquellas actividades que requieran de una cualificación y asistencia técnica para el desarrollo de instalaciones, despliegue de nuevas funcionalidades y resolución de incidencias. Con ellas, tendrás a un acceso preferente a nuestro servicio técnico y garantizamos unas condiciones de servicio rápido y de calidad.

¿Para quién es adecuada una bolsa de horas?

La bolsa de horas está orientada para empresa con baja dependencia IT, que no necesita un servicio de mantenimiento permanente. Son adecuadas también para aquellas empresas que necesitan principalmente servicios puntuales especializados.

Descripción del servicio

Horario y coberturas

Para todo aquel equipamiento suministrado por Aryan Comunicaciones SA.

El horario de atención será de Lunes a Jueves de 8:30h a 18:00h y los Viernes de 8:30h a 17:00h, festivos no incluidos.

Atención para incidencias comunes
Primera respuesta - 4 horas.
Resolución - 24/48 horas.

Ordinaria/Común -> Las operaciones están afectadas, pero se puede seguir trabajando. La aplicación no funciona de acuerdo a la documentación del producto.

Atención para incidencias críticas
Primera respuesta - 2 horas
Resolución - 24 horas.

Urgente/Crítica -> El Sistema de producción está afectado de manera importante o no se encuentra operativo

Tarifas

Se establecerán tres planes para las bolsas de horas de soporte técnico.

8 horas - 80€/hora = 640€
24 horas - 70€/hora = 1680€
32 horas - 60€/hora = 1920€

Vigencias

La bolsa contratada tendrá una vigencia de 1 año. En caso de renovación las horas que **NO** hayan sido utilizadas se sumarán a la nueva bolsa de horas contratadas.

Apertura de casos

La apertura de los casos se realizará desde la página web de Aryan o enviando un correo a soporte.preventa@aryan.es, a través de llamada solo se tramitará en caso de que la incidencia sea urgente/crítica. Tel:916574848

El nivel de criticidad de la incidencia debe indicarse en la apertura del caso desde la web, en caso de que se abra una incidencia ordinaria que corresponda a la categoría crítica se debe realizar una llamada telefónica y especificar el nº de caso para solicitar el cambio.

Acciones que pueden invalidar el soporte técnico

El soporte técnico no cubre instalaciones en las que se ha modificado el código fuente o la base de datos, utilizando productos de terceros o métodos no soportados por el fabricante, por ejemplo: modificación de código de programación, modificación de la estructura de la base de datos, manipulación de datos desde herramientas externas, etc.

Soporte técnico de aquellos productos NO suministrados por Aryan Comunicaciones salvo autorización expresa y por escrito por parte de Aryan Comunicaciones.

Para más información contacte con nuestro soporte de preventa:

Tfno. +34 91 657 48 48 / 902 386 902 Email: soporte.preventa@aryan.es