

BIENVENIDO A SAI

- En [SAI, S.L.](http://www.sai-sl.es) estamos especializados en la prestación de Servicios Informáticos y Tecnológicos, a empresas de cualquier sector, desde hace más de 18 años.
- Disponemos de una Red Nacional de Servicios de Asistencia Técnica en el ámbito de la tecnología. Nuestra capilaridad nos permite cubrir todo el territorio nacional con unas tarifas unificadas y un nivel de servicio homogéneo.
- En la mayoría de empresas, la dedicación diaria en el desarrollo de la actividad, y la ausencia de personal técnico, dificulta el análisis de los beneficios que las nuevas tecnologías pueden aportar a su negocio. SAI-SL le brinda la oportunidad de aumentar la productividad de su empresa, con un asesoramiento personal y cercano.
- Un único contacto, una única llamada. Minimice el tiempo en la búsqueda de la solución a su problema. Con el servicio de SAI-SL podrá dedicarse plenamente a la gestión diaria de su actividad principal: el desarrollo de su negocio, centralizando en un único proveedor tecnológico las necesidades de asesoramiento, servicio y producto.
- Cada empresa o negocio tiene unas características particulares. En cuestión de tecnologías, también. SAI-SL abordará sus inquietudes tecnológicas a un nivel muy personalizado, como si de su propio negocio se tratara, aportándole la solución más adecuada a las necesidades de su empresa.
- Nuestra capilaridad y profesionalidad nos ha permitido acometer con éxito, grandes proyectos de implantación para grandes cuentas, y continuar contando entre nuestros clientes con bancos, cadenas hoteleras, centros médicos, cadenas de restauración y de moda... Pero sin perder el trato personalizado y cercano con la pequeña y mediana empresa.

SAI, S.L.: www.sai-sl.es



TIPOS DE CONTRATO:

MANTENIMIENTO REMOTO:

- | | | |
|--|-------|-------------------|
| • CUOTA MENSUAL x EQUIPO (MÍNIMO 3 PC'S) | Desde | 5,00 €/Equipo |
| • CUOTA MENSUAL x PERIFÉRICO GAMA MEDIA | Desde | 4,00 €/Periférico |
| • CUOTA MENSUAL x SERVIDOR | Desde | 25,00 €/Servidor |

MANTENIMIENTO PRESENCIAL:

- | | | |
|---|-------|-------------------|
| • CUOTA MENSUAL x EQUIPO (MÍNIMO 3 PC'S) | Desde | 10,00 €/Equipo |
| • CUOTA MENSUAL x PERIFÉRICO GAMA MEDIA | Desde | 8,00 €/Periférico |
| • CUOTA MENSUAL x SERVIDOR (INCLUYE SLA 4H) | Desde | 45,00 €/Servidor |

BONO (COMPRA ANTICIPADA DE HORAS DE MANO DE OBRA):

- LOCAL:

- | | |
|---------|------------------------|
| • 10H | 500,00 € (50,00 €/H) |
| • 25H | 1.150,00 € (46,00 €/H) |
| • 50H | 2.100,00 € (42,00 €/H) |
| • 100 H | 3.800,00 € (38,00 €/H) |

- NACIONAL:

- | | |
|---------|------------------------|
| • 100 H | 4.500,00 € (45,00 €/H) |
|---------|------------------------|

TIEMPOS DE RESPUESTA:

MANTENIMIENTO REMOTO:

- | | |
|-----------------|---------------------|
| • 4 H INMEDIATA | SIN CARGO ADICIONAL |
|-----------------|---------------------|

MANTENIMIENTO:

- | | | |
|---------------------------|--------|-----------------------|
| • DIA SIGUIENTE LABORABLE | NORMAL | SIN CARGO ADICIONAL |
| • 4 H URGENTE | | + 12,00 € Máquina/mes |

BONO:

- | | | |
|---------------------------|--------|---------------------|
| • DIA SIGUIENTE LABORABLE | NORMAL | SIN CARGO ADICIONAL |
| • 4 H URGENTE | | PRIMERA HORA x 2 |

SOPORTE TELEFÓNICO Y REMOTO:

MANTENIMIENTO:

- | | |
|-------------------|---------------------|
| • AVISO-RESPUESTA | SIN CARGO ADICIONAL |
|-------------------|---------------------|

BONO:

- | | |
|------------------|-----------------------|
| • VISO-RESPUESTA | TIEMPO EMPLEADO x 0,5 |
|------------------|-----------------------|

OUTSOURCING:

SEGÚN NECESIDADES DEL CLIENTE.

IVA NO INCLUIDO



MANTENIMIENTO REMOTO. CONDICIONES GENERALES:

Inclusiones:

- Servicio de Asistencia Informática bajo pedido, tanto en averías producidas por fallos de hardware como de software (S.O. y Office)
- Mantenimiento preventivo.
- Tiempo de respuesta: Máximo 4 horas (solo remoto).
- Información sobre las asistencias realizadas por los técnicos de SAI, S.L.
- Estudio y revisión anual del servicio de mantenimiento.
- Asesoramiento sobre seguridad, ampliaciones y mejoras del parque informático de la empresa.

Exclusiones:

- Desplazamiento. En caso de ser necesario el desplazamiento del técnico, se aplicará un precio por hora especial de 52 €/hora, o a través de Bono.
- Materiales. En caso de ser necesario utilizar algún tipo de material para dejar la maquina reparada, este se facturará aparte.
- Se excluye la información de los HDD.
- Averías producidas por virus en los equipos en los que no haya un antivirus correctamente instalado y actualizado.
- Cualquier trabajo que no sea la solución de averías de software y hardware en equipos y periféricos.
- Daños por instalación eléctrica inadecuada (voltaje, sobre tensiones...).
- Deterioro producido por golpes, caídas o uso indebido.
- Averías producidas por la manipulación de personal no autorizado por SAI, S.L.
- SAI, S.L. atenderá cualquier avería o problema de los excluidos aplicando tarifas especiales.

Procedimiento:

- En el momento de aceptar la oferta, la empresa solicitante del servicio proporcionará a SAI, S.L. un inventario completo de los equipos que componen el parque (nº de serie, marca y modelo).
- Al iniciarse el servicio, los técnicos de SAI, S.L. realizarán una revisión remota del parque informático contratado (las averías de detectadas en esta primera revisión se facturarán a parte ya que antes de iniciarse el servicio de mantenimiento los equipos deben estar en perfectas condiciones).
- El cliente comunicará a SAI, S.L. la avería a través de los medios que existen para tal fin:
 - e-mail: averias@sai-sl.net
- Un técnico se pondrá en contacto a través de teléfono para realizar un primer diagnóstico.
- Asistencia telefónica y remota: SAI, S.L. proporciona a sus clientes un servicio de asistencia telefónica y/o remota, con la intención de solucionar instantáneamente a distancia cualquier tipo de incidencia y agilizar así el proceso de resolución de las mismas.
- En los casos necesarios el técnico informará al cliente de si es necesario desplazarse al domicilio del cliente para dejar resuelta la avería.
- La forma de solucionar las averías será determinada por el técnico de SAI, S.L., después de analizar el problema. Cualquier trabajo fuera del mantenimiento que solicite el cliente, se facturará por separado.
- Después de cada asistencia el técnico cumplimentará un informe con los resultados de la asistencia, dicho parte servirá para el análisis anual del mantenimiento.
- El horario de los servicios será de lunes a viernes laborables de 9h. a 19h.
- Los técnicos de SAI, S.L. estarán provistos de las herramientas y útiles necesarios para realizar eficazmente y de manera profesional su trabajo.

Condiciones Generales:

- El cliente debe disponer de antivirus actualizados, así como del software original, con la correspondiente licencia, tanto en los sistemas operativos, como en los programas que se utilicen en cada equipo. SAI, S.L. no se hará responsable de los problemas ocasionados por el uso de software sin licencia, declinando toda la responsabilidad de su uso sobre el cliente.
- Para evitar posibles daños irreversibles, se recomienda al cliente que disponga de algún sistema de realización de copias de seguridad, y/o sistemas control de tensión eléctrica, SAI, S.L. facilitará un precio especial al cliente para la adquisición e instalación de los que sean necesarios.
- Se excluye la información contenida en los dispositivos. SAI, S.L. no se responsabilizará de la pérdida de información que pudiese ocurrir durante el proceso de reparación.
- La duración del contrato será anual, con una revisión de tarifas trimestral basada en el análisis de los partes de trabajo. La renovación será automática, siempre y cuando no se notifique la anulación de dicho contrato por ninguna de las dos partes, al menos con 30 días de antelación.
- Subcontratación. SAI-SL. puede subcontratar a otros proveedores de servicios para la prestación de sus servicios.
- SAI-SL. se reserva el derecho de corregir los errores de precio que se hayan podido producir en la redacción del presupuesto.
- SAI-SL. no se responsabilizará en las modificaciones de precios ocasionadas por parte de los fabricantes, en los pedidos de material.
- Al aceptar una solicitud de servicio, SAI-SL. inicia un proceso y, en consecuencia, la solicitud no puede cancelarse y el cliente no puede retractarse del presupuesto previamente aceptado.

Confidencialidad:

- Todos los datos facilitados a través de la toma de datos, formularios y/o correo electrónico, serán incorporados a nuestras bases de datos, y tratados con estricta confidencialidad de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD). SAI-SL garantiza su uso de acuerdo con las exigencias legales, y que sólo serán utilizados por SAI-SL. para llevar a cabo nuestras tareas básicas de servicio, administrativas y de comunicación. Si usted desea rectificar o cancelar sus datos de nuestro fichero, puede notificarlo por teléfono al 91 510 24 60 o por correo a sai@sai-sl.net.

Forma de pago:

- SAI, S.L. emitirá la factura a mes vista, el día 1 de cada mes, y el cliente la abonará a través de recibo domiciliado a 30 días f.f.

MANTENIMIENTO PRESENCIAL. CONDICIONES GENERALES:

Inclusiones:

- Servicio de Asistencia Informática bajo pedido, tanto en averías producidas por fallos de hardware como de software (S.O. y Office)
- Mantenimiento correctivo y preventivo.
- Desplazamiento y mano de obra del técnico para mantener los equipos incluidos en el presente contrato en perfecto estado.
- Reparación en las oficinas del cliente, en caso de no ser posible la reparación insitu, se trasladará la máquina a laboratorio para la elaboración de un presupuesto de reparación sin compromiso.
- Tiempo de respuesta máximo:
 - Remoto: 1 hora. (Aunque si hay personal de soporte remoto disponible será inmediato).
 - Presencial: 4 horas en las averías críticas (Oficina parada); día siguiente laborable, en el resto de averías.
- Información sobre las asistencias realizadas por los técnicos de SAI, S.L.
- Estudio y revisión anual del servicio de mantenimiento.
- Asesoramiento sobre seguridad, ampliaciones y mejoras del parque informático de la empresa.

Exclusiones:

- Materiales. En caso de ser necesario utilizar algún tipo de material para dejar la máquina reparada, este se facturará aparte.
- Se excluye la información de los HDD.
- Averías producidas por virus en los equipos en los que no haya un antivirus correctamente instalado y actualizado.
- Cualquier trabajo que no sea la solución de averías de software y hardware en equipos y periféricos.
- Daños por instalación eléctrica inadecuada (voltaje, sobre tensiones...).
- Deterioro producido por golpes, caídas o uso indebido.
- Averías producidas por la manipulación de personal no autorizado por SAI, S.L.
- SAI, S.L. atenderá cualquier avería o problema de los excluidos aplicando tarifas especiales.

Procedimiento:

- En el momento de aceptar la oferta, la empresa solicitante del servicio proporcionará a SAI, S.L. un inventario completo de los equipos que componen el parque (nº de serie, marca y modelo).
- Al iniciarse el servicio, los técnicos de SAI, S.L. se desplazarán al domicilio del cliente para realizar una revisión del parque informático contratado (las averías de detectadas en esta primera revisión se facturarán a parte ya que antes de iniciarse el servicio de mantenimiento los equipos deben estar en perfectas condiciones).
- El cliente comunicará a SAI, S.L. la avería a través de los medios que existen para tal fin:
 - e-mail: averias@sai-sl.net
 - Tlf: 91 510 24 60
- Un técnico se pondrá en contacto a través de teléfono para realizar un primer diagnóstico.
- Asistencia telefónica y remota: SAI, S.L. proporciona a sus clientes un servicio de asistencia telefónica y/o remota, con la intención de solucionar instantáneamente a distancia cualquier tipo de incidencia y agilizar así el proceso de resolución de las mismas.
- En los casos necesarios el técnico se desplazará al domicilio del cliente para dejar resuelta la avería.
- La forma de solucionar las averías será determinada por el técnico de SAI, S.L., después de analizar el problema. Cualquier trabajo fuera del mantenimiento que solicite el cliente, se facturará por separado.
- Después de cada asistencia el técnico cumplimentará un informe con los resultados de la asistencia, dicho parte servirá para el análisis anual del mantenimiento.
- El horario de los servicios será de lunes a viernes laborables de 9.00h. a 18.30h.
- Los técnicos de SAI, S.L. estarán provistos de las herramientas y útiles necesarios para realizar eficazmente y de manera profesional su trabajo.

Condiciones Generales:

- El cliente debe disponer de antivirus actualizados, así como del software original, con la correspondiente licencia, tanto en los sistemas operativos, como en los programas que se utilicen en cada equipo. SAI, S.L. no se hará responsable de los problemas ocasionados por el uso de software sin licencia, declinando toda la responsabilidad de su uso sobre el cliente.
- Para evitar posibles daños irreversibles, se recomienda al cliente que disponga de algún sistema de realización de copias de seguridad, y/o sistemas control de tensión eléctrica, SAI, S.L. facilitará un precio especial al cliente para la adquisición e instalación de los que sean necesarios.
- Se excluye la información contenida en los dispositivos. SAI, S.L. no se responsabilizará de la pérdida de información que pudiese ocurrir durante el proceso de reparación.
- La duración del contrato será anual, con una revisión de tarifas trimestral basada en el análisis de los partes de trabajo. La renovación será automática, siempre y cuando no se notifique la anulación de dicho contrato por ninguna de las dos partes, al menos con 30 días de antelación.
- Subcontratación. SAI-SL. puede subcontratar a otros proveedores de servicios para la prestación de sus servicios.
- SAI-SL. se reserva el derecho de corregir los errores de precio que se hayan podido producir en la redacción del presupuesto.
- SAI-SL. no se responsabilizará en las modificaciones de precios ocasionadas por parte de los fabricantes, en los pedidos de material.
- Al aceptar una solicitud de servicio, SAI-SL. inicia un proceso y, en consecuencia, la solicitud no puede cancelarse y el cliente no puede retractarse del presupuesto previamente aceptado.

Confidencialidad:

- Todos los datos facilitados a través de la toma de datos, formularios y/o correo electrónico, serán incorporados a nuestras bases de datos, y tratados con estricta confidencialidad de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD). SAI-SL garantiza su uso de acuerdo con las exigencias legales, y que sólo serán utilizados por SAI-SL. para llevar a cabo nuestras tareas básicas de servicio, administrativas y de comunicación. Si usted desea rectificar o cancelar sus datos de nuestro fichero, puede notificarlo por teléfono al 91 510 24 60 o por correo a sai@sai-sl.net.

Forma de pago:

- SAI, S.L. emitirá la factura a mes vista, el día 1 de cada mes, y el cliente la abonará a través de recibo domiciliado a 30 días f.f.

Tareas a realizar en el mantenimiento preventivo:

Mantenimiento remoto:

Remoto. Con una periodicidad mensual:

- Revisión de todos los ordenadores incluidos en el mantenimiento en busca de indicios de algún tipo de virus o espía, comprobación del buen funcionamiento de los antivirus, actualización de bases de virus y versión del programa si es necesario.
- Revisión del funcionamiento del sistema de copias de seguridad.
- Eliminación de archivos temporales en los ordenadores.
- Revisión de errores relevantes, registrados por el visor de sucesos del servidor y de los equipos.
- Actualización de los sistemas basados en Windows.
- Si procede, limpieza de los registros de Windows, eliminación de claves no válidas y obsoletas.
- Desinstalación de aplicaciones no válidas.

Mantenimiento presencial:

Remoto. Con una periodicidad mensual:

- Revisión de todos los ordenadores incluidos en el mantenimiento en busca de indicios de algún tipo de virus o espía, comprobación del buen funcionamiento de los antivirus, actualización de bases de virus y versión del programa si es necesario.
- Revisión del funcionamiento del sistema de copias de seguridad.
- Eliminación de archivos temporales en los ordenadores.
- Revisión de errores relevantes, registrados por el visor de sucesos del servidor y de los equipos.
- Actualización de los sistemas basados en Windows.
- Si procede, limpieza de los registros de Windows, eliminación de claves no válidas y obsoletas.
- Desinstalación de aplicaciones no válidas.

Presencial. Con una periodicidad de 4 meses:

- Acciones propias de la revisión cada 2 meses.
- Revisar el correcto funcionamiento de los SAI's / UPS.
- Revisar el buen estado de las conexiones de red (latiguillos, conectores).
- Revisión preventiva de los ventiladores / difusores que puedan incluir los ordenadores para su refrigeración.

BONO DE HORAS. CONDICIONES GENERALES:

Inclusiones:

- Desplazamiento del técnico a las oficinas del cliente.
- Mano de obra.
- El bono de horas no caduca.
- Tiempo de respuesta: día siguiente laborable sin cargo adicional.
- Tiempo de respuesta: 4 horas laborables, descontando una hora adicional.
- Horario laboral de lunes a viernes de 09:00 a 18:30, sin cargo adicional en caso de servicio presencial o remoto.
- El servicio en fines de semana conlleva un recargo de una hora adicional por cada hora empleada, en caso de servicio presencial, y del mismo tiempo empleado en caso de soporte remoto. Además, si se requiere servicio en 4 horas, se descontará una hora adicional por aviso.
- Tiempo de respuesta contractual horas hábiles.
- Visitas periódicas concertadas. (Opcional).
- Configuración, mantenimiento o montaje de servidores, centralitas o cualquier equipo electrónico que requiera titulación o conocimientos técnicos específicos, o no haya sido instalado por personal de SAI. En estos servicios, el tiempo a descontar será el doble del tiempo empleado.
- Reparación en las oficinas del cliente. O en caso de no ser posible la reparación in situ, se trasladará la máquina a laboratorio para la elaboración de un presupuesto de reparación.

Exclusiones:

- Materiales (en caso de ser necesario el uso de piezas de recambio para solucionar las averías, se facturarán aparte).
- Software (las licencias serán proporcionadas por el cliente).

Procedimiento:

- El cliente notificará a SAI, S.L. la necesidad de sus servicios a través del e-mail: averias@sai-sl.net
- El técnico contactará con el cliente para concretar fecha y hora de su visita.
- El horario de los servicios será de lunes a viernes laborables de 9h. a 18:30h.
- Los técnicos anotarán en cada parte de servicio la hora de entrada y salida, para poder contabilizar el consumo de las horas contratadas.
- El tiempo mínimo a descontar será de una hora en cada intervención. Las fracciones posteriores a la intervención mínima serán, de 30 minutos en el servicio presencial, y de 15 minutos en el servicio remoto.
- A final del servicio, o cuando el cliente lo solicite, se enviará al cliente un resumen de las horas consumidas del Bono-SAI, anotando el nº de reparación, las horas utilizadas y las horas restantes.

Condiciones Generales:

- El cliente debe disponer de antivirus actualizados, así como del software original, con la correspondiente licencia, tanto en los sistemas operativos, como en los programas que se utilicen en cada equipo. SAI, S.L. no se hará responsable de los problemas ocasionados por el uso de software sin licencia, declinando toda la responsabilidad de su uso sobre el cliente.
- Para evitar posibles daños irreversibles, se recomienda al cliente que disponga de algún sistema de realización de copias de seguridad, y/o sistemas control de tensión eléctrica, SAI, S.L. facilitará un precio especial al cliente para la adquisición e instalación de los que sean necesarios.
- Se excluye la información contenida en los dispositivos. SAI, S.L. no se responsabilizará de la pérdida de información que pudiese ocurrir durante el proceso de reparación.
- Subcontratación. SAI-SL. puede subcontratar a otros proveedores de servicios para la prestación de sus servicios.
- SAI-SL. se reserva el derecho de corregir los errores de precio que se hayan podido producir en la redacción del presupuesto.
- SAI-SL. no se responsabilizará en las modificaciones de precios ocasionadas por parte de los fabricantes, en los pedidos de material.
- Al aceptar una solicitud de servicio, SAI-SL. inicia un proceso y, en consecuencia, la solicitud no puede cancelarse y el cliente no puede retractarse del presupuesto previamente aceptado.

Confidencialidad:

- Todos los datos facilitados a través de la toma de datos, formularios y/o correo electrónico, serán incorporados a nuestras bases de datos, y tratados con estricta confidencialidad de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD). SAI-SL garantiza su uso de acuerdo con las exigencias legales, y que sólo serán utilizados por SAI-SL. para llevar a cabo nuestras tareas básicas de servicio, administrativas y de comunicación. Si usted desea rectificar o cancelar sus datos de nuestro fichero, puede notificarlo por teléfono al 91 510 24 60 o por correo a sai@sai-sl.net.

Forma de pago:

- SAI, S.L. emitirá la factura al cliente en el momento de la contratación con forma de pago al contado.