



**Gestiomàtica**  
Solucions informàtiques

# MANTENIMIENT INFORMÀTIC

2021

# MANTENIMENT INFORMÀTIC

## MANTENIMENT MENSUAL



### Manteniment Preventiu

Un tècnic informàtic especialista realitzarà un seguiment de l'estat del teu parc informàtic amb una periodicitat mensual.

#### Què inclou?

- La neteja del registre del sistema operatiu i arxius temporals.
- Una neteja de virus i programari malintencionat.
- La revisió tècnica general de l'equipament informàtic.
- Una revisió de l'estat de la xarxa informàtica i wifi.
- Garantir que s'estan duent a terme les còpies de seguretat.



### HelpDesk / Suport Tècnic

Resoldre problemes relacionats amb el programari (Problemes amb Windows, Mac os, Android i iOS), o gestió d'incidències de Hardware (reparació de PC, Mac, i altres)

#### Què inclou?

- Resoldre problemes de programari i funcionament amb l'entorn Mac, Windows, Office, Adobe i algunes aplicacions de tercers.
- Configuracions d'impressores, correu electrònic i xarxes.
- Restauració de còpies de seguretat.
- Clonació de discos.
- Intervencions per a la gestió de reparacions de Pc, Mac, iPhone, iPad.
- Realitzar la gestió amb tercers de les reparacions de dispositius d'altres marques.

### Manteniment Preventiu + Suport

**99 € / mes**

- 1 visita "in situ" programada.
- 3 hores de tele-assistència

### Manteniment Preventiu + Suport Plus

**149 € / mes**

- 1 visita "in situ" programada
- 1 assistència "in situ"
- 3 hores de tele-assistència

**SLA**  
**ESTÀNDARD**  
6 hores laborables

**SLA**  
**CRÍTIC**  
3 hores laborables

**SLA**  
**EMAIL**  
Fins a 24 hores

### A més, gaudiràs d'aquests avantatges

**-10%**  
**Reparacions**  
(Mà d'obra i peces)

**-10%**  
**Accessoris**  
**informàtics**

**-10%**  
**Assistències**  
**addicionals**

Horari laboral:  
De dilluns a divendres de 9.00 a 19.00 h.

# MANTENIMENT INFORMÀTIC

## PACK D'HORES I TEMPS DE COMPROMÍS DE RESPOSTA (SLA)



### Pack d'Hores

El Pack d'hores es pot utilitzar per a realitzar qualsevol acció tècnica inclosa en els Manteniments o HelpDesk, però a demanda del client.

El temps, es va descomptant a mesura que es van requerint les intervencions tècniques. El temps mínim a descomptar serà de 30 minuts en remot i 1 hora en assistències on site.

Aquests packs, no caduquen i poden ser utilitzats dins de l'horari laboral de Gestiomàtica.

Horari laboral:  
De dilluns a divendres de 9.00 a 19.00 h.

Temps mínim d'intervenció computable:  
Suport Remot: 30 minuts  
Presencial: 1 hora.  
Email: 15 minuts.

Fora d'horari / Urgències:  
Suport Remot: + 35 €.  
Presencial: + 70 €.

**PACK 10 SERVEI TÈCNIC:**  
10 hores | 3 desplaçaments ..... 420 €

**PACK 25 SERVEI TÈCNIC::**  
25 hores | 8 desplaçaments ..... 890 €

**PACK 50 SERVEI TÈCNIC::**  
50 hores | 15 desplaçaments ..... 1.850 €

Desplaçaments a Reus i 25 Km de radi.

Desplaçament addicional: + 15 €  
Altres poblacions, consultar.

### SLA

#### EMAIL

Fins a  
24 hores

#### Sistema de Ticket:

Qualsevol petició d'assistència, consultes, o planificació d'assistència concreta.  
Email a: [soporte@gestiomatica.es](mailto:soporte@gestiomatica.es) indicant el problema.

### SLA

#### ESTÀNDARD

6 hores  
laborables

#### Incidències no urgents:

Com per exemple: Configuració de correu, impressores, wifi, afegir o treure usuaris, lentitud, problemes de software que no impedeixin que es pugui treballar amb l'equip, etc...

### SLA

#### CRÍTIC

3 hores  
laborables

#### Incidències Urgents:

Com per exemple: l'Ordinador no arrenca, no funciona el correu, no es pot treballar.