



Mantenimiento Remoto - con contrato de mantenimiento y SLA

PRODUCTO	SERVICIOS INCLUIDOS	PRECIO
Mantenimiento PC	Actualización de software, limpieza física, optimización de hardware, gestión de antivirus, soporte remoto y telefónico ilimitado, auditorías de rendimiento trimestrales.	150€ mensuales
Dispositivo adicional usuario	Configuración inicial, mantenimiento preventivo, soporte técnico remoto, asesoría para actualización de dispositivos.	30€ mensuales (máx. 5)
Mantenimiento servidor	Monitoreo 24/7, parches de seguridad, gestión de usuarios, respaldo de datos, soporte técnico dedicado con respuesta en menos de 4 horas.	350€ mensuales remoto
Mantenimiento NAS Synology	Monitoreo de almacenamiento, actualización de firmware, configuración de acceso seguro, auditorías de seguridad, soporte remoto especializado.	100€ mensuales remoto
END POINT Gestionado		120€ anuales

Desplazamiento:

- **Barcelona:** 120€ (Transporte y visita técnica, incluye diagnóstico inicial y reporte).
- **Tarragona:** 80€ (Transporte y visita técnica, incluye diagnóstico inicial y reporte).
- **Reus:** 50€ (Transporte y visita técnica, incluye diagnóstico inicial y reporte).

Espacio Backup Remoto:

- **60€ / MES / 1TB:** 60€ (Almacenamiento seguro en la nube, restauración de datos 24/7, acceso encriptado).



Mantenimiento Remoto - con contrato de mantenimiento y SLA

Reparaciones:

- Sin coste adicional para reparaciones inferiores a **250€**, se ejecuta sin presupuesto previo (Incluye partes y mano de obra estándar).

Recuperación de datos:

- **Barcelona: 120€** (Transporte y visita técnica, incluye diagnóstico inicial y reporte).
- **Tarragona: 80€** (Transporte y visita técnica, incluye diagnóstico inicial y reporte).
- **Reus: 50€** (Transporte y visita técnica, incluye diagnóstico inicial y reporte).

Desplazamiento:

- **50€:** (Sin daños físicos, recuperación básica de archivos).
- **230€:** (Recuperación de datos con software especializado).
- **1.600€:** (Recuperación de datos en HDD dañado, incluye evaluación y recuperación avanzada).
- **100€:** (Disco USB para entrega de datos recuperados).

Ransomware - Intento de descriptación:

- **240€:** (Evaluación de viabilidad para descriptación).
- **3.500€:** (Descriptación exitosa de datos cifrados por ransomware, incluye soporte post-recuperación).



Sin contrato de mantenimiento y SIN SLA

PRODUCTO	SERVICIOS INCLUIDOS	PRECIO
Desplazamiento Barcelona	Servicio técnico en sitio, incluye diagnóstico y reparación inicial.	120€ 1ª hora, 60€ por hora adicional
Desplazamiento Tarragona	Servicio técnico en sitio, incluye diagnóstico y reparación inicial.	80€ 1ª hora, 60€ por hora adicional
Desplazamiento Reus	Servicio técnico en sitio, incluye diagnóstico y reparación inicial.	60€ 1ª hora, 60€ por hora adicional
Servicio de recogida y devolución con NACEX + reparación	Recogida del equipo, diagnóstico completo, reparación en laboratorio, prueba de funcionamiento, devolución al cliente.	Desde 180€

Reparaciones y Mantenimiento:

- Sin coste adicional para reparaciones inferiores a 200€, se ejecuta sin presupuesto previo (Incluye partes y mano de obra estándar).
- **30€** por presupuesto no aceptado superior a 200€ (Incluye diagnóstico completo y reporte de estado).

Servicios Premium Adicionales:

- **Soporte VIP: 100€** mensuales adicionales. Canal exclusivo de soporte con línea directa y tiempos de respuesta garantizados de menos de una hora.
- **Consultoría Estratégica Anual:** Incluida para clientes con contrato, valorada en 500€, para revisar y planificar mejoras en la infraestructura tecnológica del cliente.



Service Level Agreement (SLA) – SOLO con Contrato de Mantenimiento

Para optar al SLA es obligatorio contratar el end point gestionado

1. Introducción:

Este SLA describe los niveles de servicio que se compromete a proporcionar AAG-TI a sus clientes con contrato de mantenimiento. Este acuerdo tiene como objetivo garantizar una respuesta rápida y eficiente para mantener la infraestructura tecnológica de nuestros clientes en óptimas condiciones.

2. Horario de Servicio:

- **Soporte Remoto y Telefónico:** Lunes a Viernes, de 9:00 a 17:00.
- **Soporte de Emergencia:** Fuera del horario regular, solo para situaciones críticas que afecten la operatividad del cliente.

3. Tiempos de Respuesta:

- **Incidentes Críticos:** Respuesta inicial dentro de 3 horas, resolución dentro de las 24 horas siguientes.
- **Incidentes Mayores:** Respuesta inicial dentro de 6 horas, resolución dentro de las 72 horas siguientes.
- **Incidentes Menores:** Respuesta inicial dentro de 48 horas, resolución en un plazo de 2 semanas.

4. Alcance de los Servicios:

Los siguientes servicios están incluidos en el contrato de mantenimiento:

- **Mantenimiento de PCs y Dispositivos Adicionales:**
 - Actualizaciones de software y sistemas operativos.
 - Mantenimiento preventivo y limpieza física.
 - Configuración y actualización de dispositivos.



Service Level Agreement (SLA) – SOLO con Contrato de Mantenimiento

Para optar al SLA es obligatorio contratar el end point gestionado

• **Mantenimiento de Servidores y NAS:**

- Monitoreo 24/7 de la infraestructura.
- Gestión de copias de seguridad y recuperación de datos..
- Actualización de software y seguridad.

• **Recuperación de Datos y Seguridad:**

- Servicios de recuperación de datos según el tipo de daño.
- Evaluación y mitigación de amenazas de seguridad, incluyendo ransomware.

5. Exclusiones:

Este SLA no cubre los siguientes casos:

• **Mantenimiento de PCs y Dispositivos Adicionales:**

- Incidentes causados por negligencia del cliente o manipulación no autorizada.
- Problemas derivados de software o hardware no homologados por [Nombre de la Empresa].
- Fallos eléctricos o desastres naturales.

6. Revisión y Auditoría:

- **Auditorías Trimestrales:** Evaluación del rendimiento del sistema y recomendaciones de mejoras.

Consultoría Estratégica Anual: Revisión y planificación de la infraestructura tecnológica.



Service Level Agreement (SLA) – SOLO con Contrato de Mantenimiento

Para optar al SLA es obligatorio contratar el end point gestionado

7. Penalizaciones por Incumplimiento:

- En caso de no cumplir con los tiempos de respuesta y resolución establecidos, [Nombre de la Empresa] ofrecerá créditos de servicio o descuentos en futuras renovaciones de contrato, según lo acordado con el cliente.

8. Vigencia y Revisión del SLA:

Este SLA estará vigente durante la duración del contrato de mantenimiento y se revisará anualmente para ajustarse a las necesidades y expectativas de los clientes.