



SOLUCIONES EMPRESARIALES 2015



NUESTRA EMPRESA

Reseña:

PC-TECH nace de la necesidad del público de obtener soporte técnico computacional a domicilio y de excelencia, cubriendo todas sus necesidades de servicio técnico, implementación y mantención de redes y diseño de páginas web. Para ello contamos con los mejores técnicos e ingenieros en computación y redes los cuales cuentan con más de 10 años de experiencia en soporte informático tanto presencial como remoto, de manera de garantizar a nuestros clientes que sus equipos estén siempre en manos de profesionales.

Misión:

Nuestra misión es satisfacer las necesidades informáticas de nuestros clientes con la mayor eficacia y eficiencia posibles, entregando un servicio integral y de excelencia, manteniendo los precios más bajos del mercado y los mejores tiempos de respuesta. El compromiso de cada uno de los integrantes de nuestro equipo, es destinar todas nuestras energías, para que todos nuestros clientes obtengan el máximo de satisfacción sin importar si se trata de un cliente persona o de una gran empresa, para construir así una relación de confianza que les permita preferirnos y recomendarnos.

Visión:

Nuestra visión es la convertirnos en el proveedor de servicios de soporte informático más grande de Chile, optimizando los tiempo de respuesta de atención de manera tal de disminuir al mínimo sus eventos informáticos, llegando al punto de prevenir las posibles fallas de su sistema en un cien por ciento evitando así que deba detener su producción por un error fortuito o involuntario. Con un equipo profesional de primer nivel y en alianza con nuestros clientes, donde todas las partes puedan comprenderse como colaboradores que generan beneficio mutuo.

PLAN MANTENCION EMPRESAS

En PC-TECH nos preocupamos de brindarle el mejor servicio de Soporte Informático en su domicilio o lugar de trabajo, diferenciándonos de la competencia por mantener siempre nuestros precios a su alcance y brindándole la atención de excelencia que su empresa necesita. Para eso hemos diseñamos tres planes, de modo que usted seleccione el que mejor se adecue a sus necesidades y presupuesto.

	BASICO	PYME	FULL
Visitas Fijas	1	1	1
Visitas de emergencia	0	1	2
Tiempo de respuesta	24 hrs.	12 hrs.	6 hrs.
Soporte Telefónico	√	√	√
Soporte Remoto	X	√	√
Puesta a punto inicial	X	√	√
Mantenición preventiva	√	√	√
Limpieza Interna	X	X	√
Informe mensual	√	√	√
Descuento otros servicios	5%	10%	15%
Valor por equipo:	\$5.990.-	\$8.990.-	\$11.990.-

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ Valor: El valor del plan es mensual y por cada equipo sujeto a contrato.
- ✓ Mínimo de equipos: Todos los planes requieren un mínimo de 5 equipos para contratarse ya sean PCs, portátiles, servidores o MAC.
- ✓ Servidores y MAC: Los servidores y los equipos MAC cuentan como 2 equipos debido a que requieren atención especializada.
- ✓ Contrato: Le ofrecemos un contrato inicial de prueba por 6 meses y una vez cumplido ese plazo, puede renovarse indefinidamente.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

✓ **Visitas Fijas:**

Las visitas fijas consisten en una visita en horario y fecha a convenir, de carácter mensual, en la que se prestará mantención a los equipos sujetos a contrato y se solucionarán sus dudas sobre el funcionamiento o problemas de los mismos. Además se podrá optar a la solución de incidencias menores como reinstalación de drivers, configuración de software, etc. sin costo adicional.

✓ **Visitas de emergencia:**

Las visitas de emergencia consisten en la atención de una incidencia que necesite diagnóstico y solución presencial inmediata. Las visitas de emergencias están restringidas a un número por plan y pueden consistir en cualquier prestación de reparación a los equipos bajo contrato, sin incluir el valor de piezas que se deban cambiar.

Importante: Solo se considera el valor de una prestación como visita de emergencia, por tanto si la reparación necesaria incluye dos o más prestaciones o procedimientos, desde el segundo

deberán ser cancelados aparte del plan o de tener más de una visita de emergencia en su contrato se descontaran de este número. Las prestaciones no son acumulables y se reactivan cada mes.

Ejemplo: El diagnóstico de su problema es un daño irreparable de disco duro que obliga su cambio. La reparación constara de dos procedimientos, el cambio de disco y el formateo de éste para su funcionamiento en el equipo, por lo que en este caso se consideraran dos visitas de emergencias. El número de visitas de emergencia en cada plan se considera por cada 5 equipos bajo contrato, de este modo si tiene contratado el plan 3 para 10 equipos tendrá derecho a 2 visitas de emergencia para cualquiera de los equipos bajo contrato.

✓ **Soporte telefónico:**

El soporte telefónico consiste en la asesoría telefónica por parte de uno de nuestros ejecutivos, para la solución de las dudas o problemáticas de usted y sus empleados referentes al funcionamiento y utilización de los equipos sujetos a contrato y que puedan ser abordadas por este canal de comunicación.

✓ **Soporte vía mail y remoto:**

Este soporte consiste en la asesoría por parte de uno de nuestros ejecutivos, para la solución de las dudas o problemáticas de usted y sus empleados referentes al funcionamiento y utilización de los equipos sujetos a contrato y que puedan ser abordadas por este canal de comunicación.

✓ **Puesta a punto inicial:**

La puesta a punto inicial consiste en el diagnóstico de todos los equipos sujetos a contrato y solución de los problemas provocados por el uso para su correcto funcionamiento, además de la comunicación de problemas que requieran procedimientos mayores no contemplados en la puesta a punto inicial.

✓ **Mantenimiento preventiva:**

La mantención preventiva consiste en la realización de los procedimientos necesarios para mantener sus equipos a punto y evitar todos los problemas producidos por el uso y desgaste. Estos procedimientos se llevan a cabo una vez por mes durante la visita mensual.

✓ **Limpieza interna:**

La limpieza interna consiste en la mantención de los dispositivos internos de sus equipos para evitar su mal funcionamiento y especialmente la acumulación de polvo que puede provocar su sobrecalentamiento, lentitud en su operación e incluso cortocircuitos. La limpieza interna se realizara una vez cada seis meses, a los equipos bajo contrato, durante la visita fija.

✓ **Informe mensual:**

El informe mensual consta de un informe que se le enviará mediante correo electrónico con el detalle de los servicios realizados cada mes y cada uno de los equipos que los recibieron, además de los servicios no cubiertos por el contrato que pueda requerir, con el desglose de sus valores y descuentos aplicados.

✓ **Descuento otros servicios:**

Todos nuestros planes incluyen un descuento en los valores de todos los servicios que presta nuestra empresa, para todos sus equipos, cubiertos o no por el plan, además de servicios de capacitación para sus empleados con el mismo porcentaje de descuento.

SOLUCIONES INTEGRALES

¿Hay algún servicio que el plan no cubra y que usted requiera? ¿Se sentiría más seguro si incluyéramos mas visitas de emergencia a su plan? ¿Desea tener un técnico de planta algunas horas o días de la semana? ¿Desea una cotización personalizada? Póngase en contacto con nuestra mesa central, un operador concretará una cita y sin costo para usted lo visitaremos en la comodidad de sus dependencias, para responder sus inquietudes y armar un plan acorde a las necesidades de su empresa siempre al precio más conveniente para usted. En PC-TECH nos preocupamos de mantener a nuestros clientes bien informados, porque finalmente, su satisfacción, es la nuestra.