

PLAN DE SERVICIOS 2012

H.S.B. Sistemas Informáticos, es una compañía que actúa en el campo de la distribución de productos informáticos y que dispone de una infraestructura tecnológica eficaz y adecuada para prestar todos los servicios que puedan garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información que precisan las empresas de **instalación, distribución y fabricación** de materiales de **electricidad, fontanería y climatización**.

H.S.B., distribuye principalmente las aplicaciones de gestión de **TELEMATEL** habiendo participado siempre en el desarrollo de las soluciones informáticas que esta ofrece, estando por tanto muy especializada y preparada para atender a los clientes de estos sectores. Para completar los requisitos de funcionamiento de los sistemas **H.S.B.**, ofrece también a los clientes los elementos de HW, Periféricos, Sistemas Operativos, Servicios de Instalación, Implantación y Formación, que son indispensables para el correcto funcionamiento de los actuales procedimientos de gestión y control de las empresas.

H.S.B. empresa dedicada exclusivamente a estos sectores tiene un profundo conocimiento de las prestaciones y peculiaridades de las aplicaciones, fruto de los años de experiencia, que nos permiten entender perfectamente la idiosincrasia propia de todos nuestros cientos de clientes, Ingenieras, Distribuidores e Instaladores, algunos de ellos referencia obligada en sus respectivas zonas.

H.S.B. tiene como principal objetivo el de proporcionar un **SERVICIO PERSONALIZADO**, exclusivo en estos sectores, que permitan afrontar los nuevos retos y atención al cliente tanto desde nuestro departamento de Software (Formación, Implantación y Consultoría) y de Hardware (Instalación y Mantenimiento). El grado de satisfacción de nuestros clientes, que obtienen un servicio global de asesoramiento, nos enorgullece y nos permite garantizar plenamente las implantaciones, formaciones e instalaciones.

Es por ello que les presentamos el **PLAN DE SERVICIOS 2012** para el ejercicio que ahora empieza, donde hacemos referencia a los grandes retos que tenemos planteados en el horizonte, fundamentalmente, mediante la puesta en marcha de sus aplicaciones a la nueva plataforma TLMPLUS 2000. La enorme e intensa actividad desarrollada ha supuesto no solo un enorme esfuerzo personal por parte de las personas que componen la empresa **HSB** (y que quiero agradecer públicamente), sino también y somos conscientes de ello, un esfuerzo por parte de todos nuestros clientes, por ello lo que pretendemos es mejorar el nivel de calidad de nuestros servicios para hacerlos más eficientes y rentables.

Para ello mantenemos el empeño de que, perciban el verdadero valor que les podemos aportar y a tal efecto, nuestros departamentos están preparando múltiples iniciativas para conseguir la capacitación de nuestros clientes y el mantenimiento de sus sistemas (cursos, seminarios y auditorias de sistemas). También queremos aprovechar esta oportunidad, manteniendo nuestra filosofía de servicio, para que, aquellos que lo necesiten, puedan mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de los servicios que reciben.

Sin otro particular, agradeciéndoles de nuevo su confianza, que estamos seguros de no defraudar, reciban como siempre y hasta una próxima ocasión, nuestro mas cordial saludo, reiterándoles nuestra total disposición para aclararles cualquier duda ó cuestión de interés, en cuando a la contratación de los servicios que les proponemos.

H.S.B. S.A.
C/ Pintor Tapiró, 22
08028 – Barcelona
Telf: 93 440 04 05 – Fax: 93 440 11 04
E-Mail: hsbsa@hsbsa.com

PLAN DE SERVICIOS 2012

Detalle de los **SERVICIOS** que HSB presta a sus clientes:

- **Área Software - Implantación y Formación**
 - Formación Software Telematel (Gedilec, Sitelec, Promatel, Banco de Datos)
 - Formación Internet
 - Logística y Organización de almacén mediante Código de Barras
 - Formación Repport Builder

- **Área Técnica – Instalación, Configuración y Servicio Técnico**
 - Instalación y mantenimiento de Hardware, Software, Redes, Internet, Comunicaciones
 - Diseño de Formularios e Informes personalizados (Excel / ODBC)
 - Diseño, realización y mantenimiento de Páginas Web y Servicios Internet

TARIFA GENERAL aplicable a los servicios (salvo clientes con contrato de Servicio Prioritario)

- Soporte y consultas telefónicas **Gratuito**
- Hora de trabajo de Técnico Software **60 Euros/Hora**
- Hora de trabajo de Técnico Hardw.– Instalación, Reparación..... **60 Euros/Hora**
- Desplazamiento **45 Euros/Hora**

CONDICIONES aplicables a los servicios:

- a) Los servicios serán contratados mediante conformidad con las siguientes tarifas y bajo aceptación de presupuesto (salvo clientes con contrato de Servicio Prioritario) en el teléfono: 93 440 04 05 y al fax: 93 440 11 04, en horario comercial de 8:30 h a 13:30 h y de 15:00 h a 18:30 h.
- b) Toda visita generará una facturación por desplazamiento independientemente de su origen y destino por valor de 45 Euros/hora (salvo clientes con contrato de Servicio Prioritario)
- c) HSB garantizará un tiempo de respuesta para los avisos de servicio técnico de un máximo de 3 días laborables (salvo clientes con contrato de Servicio Prioritario)
- d) HSB se reserva el derecho de no atender avisos de servicio técnico en equipos y plataformas fuera de normas y homologaciones
- e) HSB se reserva el derecho de no atender avisos de aquellos clientes que tengan un saldo pendiente no justificado.
- f) La presente tarifa entra en vigor con fecha 01-01-2012 y HSB se reserva el derecho de modificarla sin previo aviso.
- g) Las intervenciones técnicas especiales como diseño de Formularios, Internet, Ofimática, serán presupuestadas aparte.
- h) Todos los precios serán incrementados con el valor IVA
- i) La facturación de servicios se realizará siempre separadamente de cualquier otro cargo y la forma de pago aceptada (salvo clientes con contrato de Servicio Prioritario) será la pactada con HSB.

PROPUESTA ESPECIAL – CONTRATO DE SERVICIOS PRIORITARIO:

HSB, propone esta contratación, para aquellos clientes que quieran garantizarse el soporte y mantenimiento de su instalación en condiciones especiales y muy ventajosas. En la hoja adjunta encontrarán el modelo de contrato, para que puedan evaluar si les resulta de su interés.

CONTRATO DE SERVICIO PRIORITARIO

Reunidos: De una parte **H.S.B. S.A.**, con domicilio en C/ Pintor Tapiró, 22 y N.I.F: A 58580697, en adelante H.S.B. S.A. y de otra:

CLIENTE..... con domicilio en **CALLE/AVENIDA**..... y N.I.F: en adelante el cliente.

Ambas partes representadas por los abajo firmantes, aseguran la vigencia y suficiencia de sus respectivas facultades para celebrar este contrato mercantil, y lo llevan a cabo con arreglo a las cláusulas estipuladas más adelante, correspondientes al material, programas, servicios y condiciones indicadas a continuación:

1) Descripción y valoración de los Servicios Contratados:

1.1 – Mantenimiento Preventivo y Asistencia Prioritaria – Alta disponibilidad

Definición: Consiste en la contratación anticipada de horas de servicio de técnicos capacitados para la recuperación de datos, instalación y configuración de sistemas y aplicaciones, configuración de la instalación del cliente, y en la prestación de servicios para formación y capacitación de personal e intervenciones técnicas para la resolución y anticipación de problemas.

Incluye:

- Atención al cliente – Consultas aplicaciones TELEMATEL
- Tiempo respuesta e intervención máximo en 24 / 48 Horas
- Servicios Soporte Remoto
- Actualización de software de TELEMATEL prioritaria y personal
- Homologación de la plataforma de hardware y sistemas
- Descuentos sobre los precios de **Tarifa Telematel** de un **5%**

No incluye:

- Equipos, ni piezas a sustituir que se presupuestaran aparte

Condiciones:

Los servicios serán prestados sin presupuesto previo y además se ampliará el horario del teléfono 93 440 04 05

La facturación por desplazamiento, independientemente de su origen y destino será de **40 Euros/hora**.

HSB garantizará un tiempo de respuesta para los avisos de servicio técnico en un máximo de 2 días laborables.

Las horas contratadas de servicio serán utilizadas siempre de forma efectiva, **sin caducar**, hasta la finalización de las mismas, independientemente del año en que este el ejercicio. Al mismo tiempo no podrán ser canjeadas por material ni cursos y las no utilizadas por causa no achacable a HSB, y la no utilización de las horas contratadas no supondrá la devolución de su importe.

El exceso de horas de servicio respecto de las contratadas serán facturadas al valor expresado en el contrato

Los precios del contrato se incrementarán con el I.V.A.

TARIFAS 2012

Asistencia Técnica Contratada

Servicio Software y Hardware: 50 Horas desglosadas de la siguiente forma:

- a) En visitas mensuales previamente pactadas
- b) A su requerimiento

TARIFA: 50 Horas Anuales x 60 Euros / Hora x Dto.15% = 2.550,- Euros

2) Condiciones Económicas:

Precio anual: **2.550,- Euros + IVA**

Forma de pago: 30 DIAS F.F.

Datos domiciliación:

3) Otras condiciones:

La duración del contrato es indefinida, pudiendo cualquiera de las partes rescindirlo mediante comunicación fehaciente a la otra con al menos 15 días de anticipación a su prórroga automática

Las tarifas contenidas en el contrato son validas para el ejercicio 2012, en lo sucesivo, cada ejercicio serán comunicadas con 15 días de anticipación a la fecha de su prórroga automática

La rescisión del contrato una vez facturado el mismo no supondrá el abono de su importe pero si la obligación de la prestación de los servicios

Firmado en Barcelona a Enero del 2012

Por H.S.B. S.A.
Fdo.

Por **CLIENTE**
Fdo.