

Modelos de Servicio IT: Flexibilidad y Confianza

Una guía para elegir el nivel de soporte, continuidad y responsabilidad que su empresa necesita.



DESDE INTERVENCIONES PUNTUALES HASTA LA GESTIÓN INTEGRAL DE SU ENTORNO IT

No todas las empresas necesitan lo mismo

Ofrecemos distintos modelos de servicio adaptados a la madurez y necesidades de su negocio. La elección depende de dos factores clave:

1. **Nivel de Soporte:** ¿Necesita ayuda puntual o disponibilidad asegurada?
2. **Responsabilidad:** ¿Quiere gestionar su IT usted mismo o delegar la continuidad del negocio en nosotros?





1. Servicios IT Bajo Demanda

Intervención Puntual y Experta (Bonos de horas / Pago por uso)

Servicio técnico y consultoría para necesidades puntuales o urgencias. Pagas solo cuando necesitas ayuda técnica.

- Facturación por tiempo dedicado (uso o bonos).
- Sin compromiso mensual.
- Atención estrictamente reactiva.
- Ideal para: Incidencias ocasionales, proyectos específicos o empresas sin necesidad de soporte recurrente.

TRANSPARENCIA

¿Por qué este coste? Las tareas puntuales (como migraciones o arquitectura) requieren perfiles de ingeniería senior trabajando de forma dedicada. Es un servicio de alta especialización bajo demanda.

Nota: El tiempo solo computa por causas imputables al cliente.



2. Soporte Mensual con Horas Incluidas

Control de Costes y Disponibilidad Asegurada

Un servicio de soporte técnico con horas predefinidas por una cuota fija. Es una “reserva de capacidad” en nuestra agenda.

- Cuota mensual fija (previsible).
- Disponibilidad de técnicos asegurada durante el mes.
- Enfoque reactivo: Las horas se usan para incidencias o pequeñas tareas.
- Ideal para: Empresas pequeñas y entornos estables que buscan evitar costes variables tipo ‘nube’.

FUNCIONAMIENTO DE LAS HORAS

Las horas no consumidas NO se acumulan. Esto garantiza nuestra disponibilidad inmediata cuando nos necesita.

El exceso de horas se factura a precio de bono o se resta de uno contratado.

Ventaja: Evita recibir facturas continuas por cada pequeña pregunta.



3. Membresía IT (Programa IT Advantage)

Un Salto Cualitativo: De Cliente a Socio Preferente

No es soporte ni MSP, es un nivel de servicio preferente. Mejora la relación, la velocidad y la proactividad sin cambiar su modelo base de horas.



Prioridad Total

Atención de tickets 24/7/365.



Seguridad

Gestión documental y custodia segura de contraseñas.



Proactividad Ligera

Monitorización activa de servicios críticos con alertas automáticas.



Ahorro

10% de descuento en bonos de horas, hardware y servicios profesionales.

Transformamos el modelo reactivo a proactivo: detectamos problemas antes de que usted llame.



4. MSP – Servicios Gestionados

Delegación Total y Continuidad de Negocio

Un servicio integral donde el foco no está en resolver incidencias, sino en evitar que ocurran. Nos ocupamos de tu IT para que tú te ocupes de tu negocio.

- ✓ **Cuota mensual fija** sin sorpresas.
- ✓ **Soporte Ilimitado: Sin imputación de horas.**
- ✓ **Mantenimiento Preventivo:** Gestión de parches, seguridad y copias de seguridad.
- ✓ **Responsabilidad operativa total** sobre el entorno.
- ✓ **SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio)** definidos y avanzados.
- ✓ **Ideal para:** Empresas en crecimiento y entornos de misión crítica.

Comparativa de Modelos de Servicio

	 Bonos / Pago por uso 	 Soporte Mensual 	 Membresía IT 	 MSP 
Coste fijo mensual	✗	✓	✓	✓
Horas incluidas	✗ / ✓	✓	✗	✗
Enfoque	Reactivo	Reactivo	Proactivo ligero	Proactivo
Atención prioritaria	✗	✗	✓	✓
Monitorización	✗	✗	Alertas	Gestión completa
Responsabilidad operativa	✗	✗	✗	✓
SLA (Nivel de Servicio)	✗	Básico	✗	Avanzado

Entendiendo la Inversión: Valor y Previsibilidad



El Valor de la Disponibilidad

El soporte mensual es rentable porque garantiza una "reserva de hueco prioritario" en nuestra agenda. Aunque no siempre se use, es el seguro que garantiza respuesta inmediata.



Control Financiero

Evite el miedo a los costes variables. Nuestro modelo permite saber exactamente cuánto pagará mes a mes, sin las sorpresas habituales de los costes de 'nube' o facturación por pregunta.

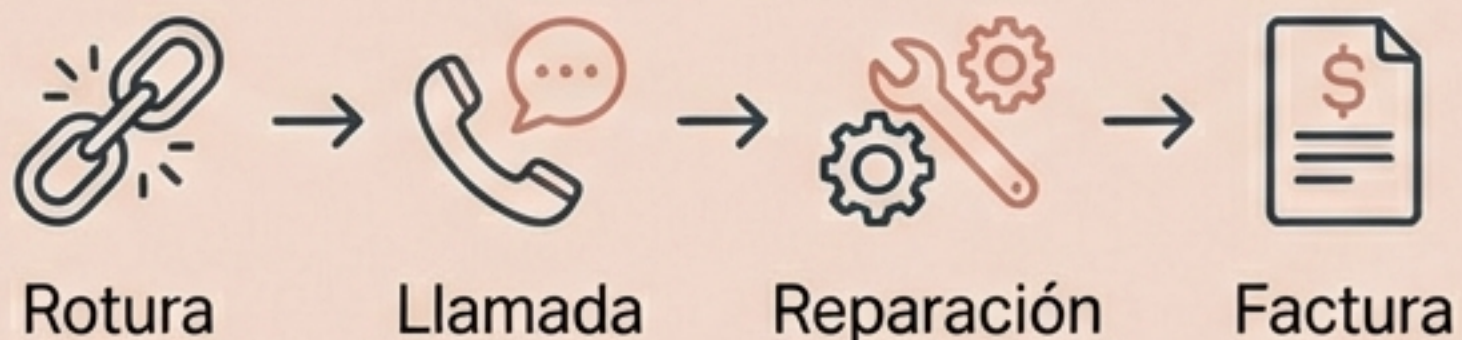
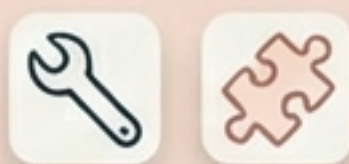


La Calidad del Ingeniero

El precio del bono refleja el acceso a ingeniería senior dedicada para tareas complejas (migraciones, arquitectura), no un simple soporte de primer nivel.

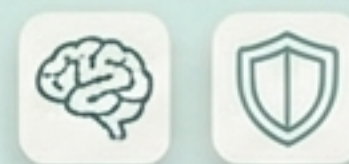
La Evolución: De 'Apagar Fuegos' a 'Prevención'

MODELO REACTIVO (Niveles 1 y 2)



Impacto: Estrés, tiempos de inactividad, costes variables.

MODELO PROACTIVO (Niveles 3 y 4)

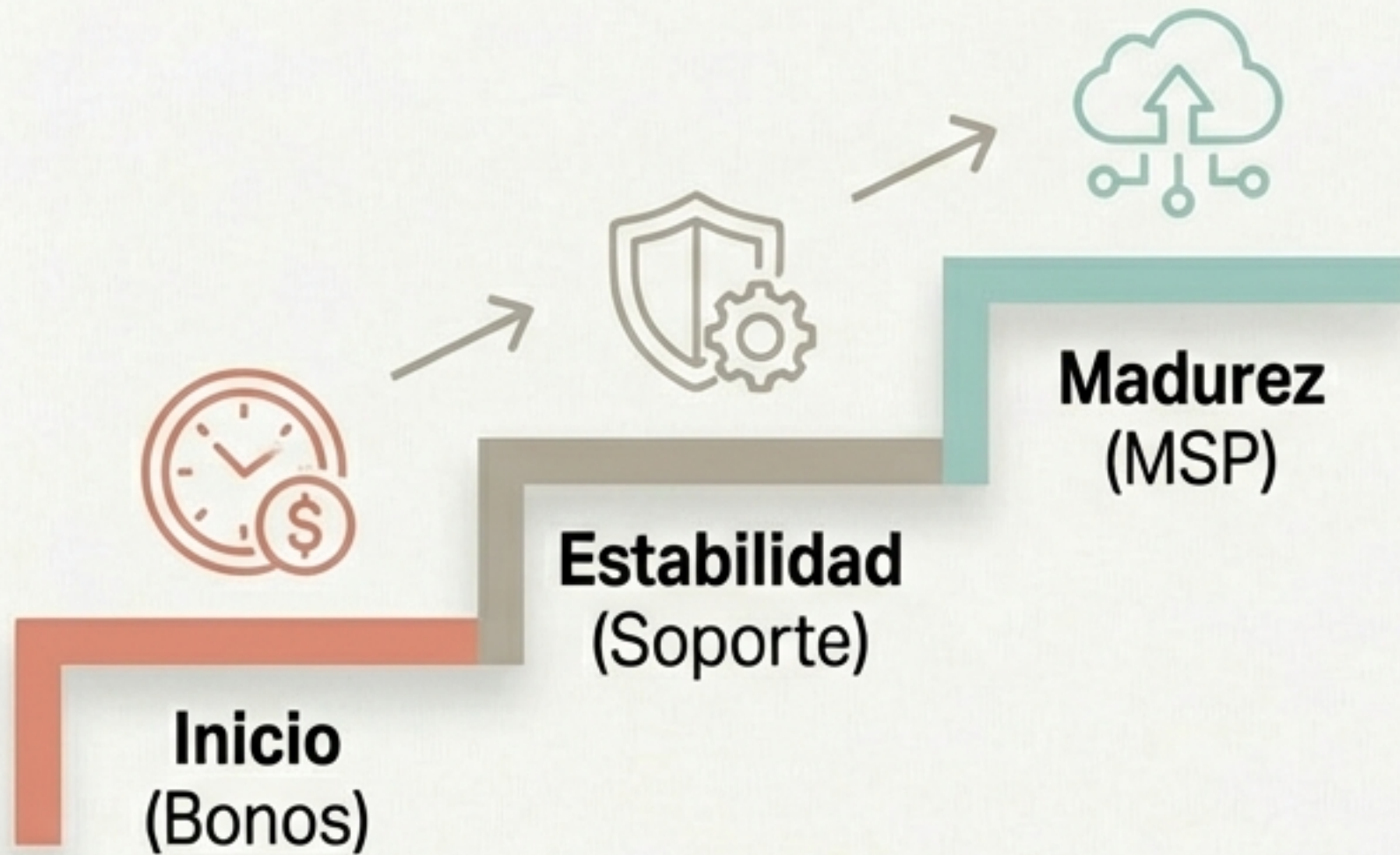


Impacto: Continuidad, seguridad, coste fijo.

¿Qué modelo es el adecuado para su empresa hoy?



Crecemos con su Negocio



Muchos de nuestros clientes comienzan con servicios por horas o una membresía básica.

A medida que su empresa crece y la dependencia tecnológica aumenta, evolucionan naturalmente hacia un modelo MSP.

No fuerce un modelo que no necesita hoy. Empiece donde se sienta cómodo; nosotros estaremos listos para el siguiente paso.

Hablemos de su Infraestructura

Analicemos su situación actual para recomendar el punto de partida más eficiente.

**Contacte con nuestro equipo
para una evaluación inicial.**

