



NINJA TPV

Suscripción del
software Ágora

Suscripción del software Ágora

La suscripción de pago por uso del programa Ágora incluye la licencia del programa con todos los módulos abiertos.

También incluye la resolución de incidencias del programa en horario de oficina del distribuidor:

Horario de invierno:

Lunes a jueves 8:00 - 14:00 | 15:00 - 17:30.

Viernes 8:00 a 14:00.

Horario de verano:

Lunes a viernes 7:00 a 15:00.



Nuestro Software

Desde **Ninja TPV** buscamos siempre la satisfacción de nuestros clientes y que todos se sientan siempre respaldados por un equipo técnico de garantía. En nuestro acuerdo de distribución con Ágora POS, nos hemos implicado en formarnos al máximo para dar el mejor soporte técnico a nuestros clientes.

Sin embargo, no todas las incidencias que nos encontramos en nuestra actividad diaria están relacionadas con el funcionamiento del programa. La infraestructura y equipos del cliente también deben de mantenerse en buen estado de salud para minimizar las incidencias.

Para ayudar al cliente a elegir el contrato más adecuado, hacemos algunas aclaraciones en función de la causa. Sabemos que todas estas incidencias (y muchas más) pueden afectar al correcto desarrollo de una jornada de trabajo, pero es necesario identificarlas correctamente para saber el servicio que se necesita contratar.

Los precios NO incluyen IVA.



¿Qué es una incidencia del programa?

- » El programa no se abre
- » Aviso de error al conectar con la base de datos
- » El programa se queda congelado

¿Qué **no** es una incidencia del programa?

- » Problemas de internet (puede generar incidencias de pago con datáfonos).
- » Problemas de red WIFI o cableado (puede afectar a impresoras y comanderas).
- » Problemas con impresoras.
- » Problemas hardware con el equipo TPV.
- » Equipo colgado, temperatura, virus, etc.
- » Mala configuración por parte del cliente.

¿Qué **no** cubre tampoco el mantenimiento del programa?

- » Cambios en la carta
- » Configuraciones adicionales

Nuestros
planes



Mantenimiento **Verifactu**

El Plan Verifactu está diseñado para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación Verifactu, herramienta obligatoria para la validación y envío de facturas a la Agencia Tributaria según la normativa vigente. Con este servicio, nos aseguramos de que tu sistema cumpla en todo momento con los requisitos legales, evitando incidencias y posibles sanciones.

Beneficios para el cliente:

- » Tranquilidad al asegurar que el sistema funciona conforme a la normativa fiscal.
- » Reducción del riesgo de errores en la facturación electrónica.
- » Ahorro de tiempo en la supervisión y validación de procesos.
- » Cumplimiento garantizado frente a inspecciones o auditorías.

Desde 19,90€/mes



Mantenimiento **bronce**

Este plan inicial cubre las incidencias tanto del programa, como averías o incidencias informáticas o de red. Incluye asistencia remota y presencial para resolución completa.

No garantiza disponibilidad.

Detalles del plan:

- » Soporte en horario de oficina.*
- » Cubre resolución de incidencias de Ágora.
- » Cubre resolución de incidencias en la red.
- » Cubre resolución de incidencias hardware.
- » Actualizaciones del programa.

Este plan **NO** cubre:

- » Configuración de módulos adicionales.
- » Formación por nuevas funcionalidades.

Desde **32€/mes**

* Fuera de horario. 90€/h + 150€ desplazamiento.



Mantenimiento **plata**

Mismas condiciones que el mantenimiento cobre.

Con las siguientes mejoras:

- » Asesoramiento y soporte con configuraciones adicionales.
- » Incluye un cambio de carta a año y cambios puntuales.
- » Reciclado de conceptos y formaciones por nuevas funcionalidades.

Este plan no cubre:

- » Soporte fuera de horario.

Desde 49€/mes

* Fuera de horario. 90€/h + 150€ desplazamiento.



Mantenimiento **oro**

Mismas condiciones que el mantenimiento plata, extendiendo el soporte de lunes a domingo de 8 a 22h.

Fuera del horario, solo se atenderán **incidencias críticas**.

Al igual que en el mantenimiento plata, en horario de oficina se atenderán las incidencias cubiertas con normalidad. Fuera de horario de oficina se atenderán solo llamadas por incidencias críticas (que no permitan el buen funcionamiento del sistema).

No se atenderán peticiones, dudas, descuadres de caja, cambios de carta, etc. fuera del horario de oficina.

**Desde 120€/mes +
desplazamiento**

* Fuera de horario. 90€/h + 150€ desplazamiento.

En otras palabras...

	BRONCE	PLATA	ORO
Soporte en horario de oficina	✓	✓	✓
Soporte fuera de horario	✗	✗	Solo emergencias (L-D 8-22h)
Configuración de módulos adicionales	✗	✓	✓
Cambio de carta anual y cambios puntuales	✗	✓	✓
Formación por nuevas funcionalidades	✗	✓	✓
Atención fuera de horario (solo incidencias graves)	✗	✗	✓

Los desplazamientos se cobrarán a 150€ + IVA.

Mantenimiento **ACMS**

Solución estructurada y escalable para garantizar la continuidad operativa de los locales. Este plan asegura la cobertura de incidencias y el mantenimiento de ACMS, con la posibilidad de reforzar la seguridad mediante un servicio adicional de copias de respaldo en la nube.

¿A quién va dirigido?

Este plan está especialmente recomendado para empresas o negocios que gestionan dos o más locales y requieren conexión entre ellos, asegurando así una gestión centralizada, eficiente y segura.

Características del plan:

- » Coste por local: 15 €/local.
- » Descuento por volumen: a partir del 6º local, el precio se reduce a 10 €/local. *
- » Resolución de incidencias y mantenimiento ACMS.
- » Copia de seguridad en la nube desde 5€/mes por local.

* (Los 5 primeros se mantienen a 15€).

Condiciones generales de soporte

1.- **Duración.** Contrato mensual con renovación automática. Mínimo 6 meses.

2.- **Forma de pago.** Mediante domiciliación bancaria.

3.- **Cancelación.** Aviso con 15 días de antelación antes del próximo periodo de facturación.

4.- **Exclusiones.** El soporte no cubre errores derivados de manipulación del sistema, uso indebido o instalaciones no realizadas por Ninja TPV.

5.- **Asistencia presencial.** Requiere programación previa salvo en incidencias críticas (según plan contratado).

6.- **Condiciones de atención fuera de horario en planes superiores.** A partir del plan mantenimiento plata, se ofrece atención para incidencias críticas fuera del horario de oficina. No obstante, si la asistencia requerida excede las condiciones del plan contratado, podrá aplicarse un coste adicional, previa aceptación por parte del cliente.

7.- Las incidencias que se produzcan fuera del horario de oficina solo serán atendidas si el cliente dispone de un contrato de mantenimiento vigente.

8.- **Disponibilidad del servicio.** La atención fuera del horario del plan contratado no está garantizada y dependerá de la disponibilidad del equipo técnico. El único plan que garantiza la atención de urgencias cualquier día de la semana (de lunes a domingo de 08:00 a 22:00h) es el mantenimiento Oro.



NINJA TPV

954 86 95 42

hola@ninjatpv.com

www.ninjatpv.com