

**-CARTA DE SERVICIOS Y HOJA DE TARIFAS VIVERO DE EMPRESAS-
AÑO 2017**

CARTA DE SERVICIOS

A) SERVICIOS BÁSICOS

1.- Servicios de infraestructura física:

1.1.- Cesión de oficina de entre 25 y 30 metros cuadrados dotada de mobiliario para dos puestos de trabajo, teléfono con línea de conexión, acceso a Internet y correo electrónico, servicio de alimentación ininterrumpida (SAI), servicio de limpieza semanal de la oficina cedida, seguro multiriesgo de oficinas, acceso 24 horas por medio de tarjeta de proximidad (los servicios recogidos en el presente apartado no serán de aplicación a los proyectos acogidos a la modalidad de incubación virtual)

1.2.- Uso gratuito de zonas comunes previa reserva (sala de Juntas, sala polivalente, sala mediateca, sala de informática, sala de innovación tecnológica empresarial), aparcamiento gratuito, vigilancia de instalaciones 24 horas, prensa gratuita y área de descanso con máquinas expendedoras de cafés, bebidas y snacks.

2.- Servicios de asesoramiento y apoyo:

2.1.- **Asesoramiento puntual por parte de técnicos especializados** en todos los campos con incidencia en la puesta en marcha y desarrollo de la actividad empresarial, (sin que en ningún caso dicho asesoramiento lleve aparejado la gestión integral de la empresa).

2.2.- **Servicios de formación, información, consolidación y promoción empresarial:** acceso preferente a actividades formativas, actividades de mejora competitiva de proyectos empresariales, envío de e-boletín y circulares informativas sobre novedades legislativas y noticias de interés para emprendedores, proyección pública de empresas del vivero.

2.3.- **Otros servicios de asesoramiento y apoyo empresarial**, como consecuencia de los convenios vigentes entre la Fundación CEL y distintos organismos: administración, universidad, entidades financieras, colaboradores externos, etc.

3.- Servicios básicos de recepción:

Servicios básicos de recepción y atención telefónica por centralita.

4.- Servicios de Telecomunicaciones (Solución Voz + Datos):

- **Canal de Voz Independiente** en el vivero que incluye tarifa plana para llamadas a fijos (exclusivamente llamadas metropolitanas, provinciales e interprovinciales).(*)

- **Fax Virtual** (Emisión y Recepción de Faxes Gratuita).

- **Acceso a Internet de alta velocidad** (100/10MB) mediante **Fibra Óptica Corporativa**, garantizando como mínimo un 80% real de la velocidad indicada.

- **Conexión a la Red Local Independiente y con Protocolo de Seguridad** en cada vivero gestionada a través de una **VLAN**.

- **Conexión a Internet a través de ptos de acceso Wifi** gestionados por la **VLAN**.

() Tarifa sin límite en nº de llamadas para fijos, pero aplicada para un tiempo máximo de 2 horas por llamada, superado dicho tiempo máximo establecido por llamada, se aplicará la tarifa correspondiente por minuto hasta la finalización de la misma. (+ Info coste minutos y tarifas telefonía en documento anexo.)*

- **IP Fija** (exclusiva para servicios de conexión VPN, acceso a gestión de servidores o monitorización de equipos fuera de la red, etc).(**)

(**) *Posibilidad de asignación de una ip fija para una empresa a nivel independiente . (+Info contactar con la gerencia del vivero).*

- **Nivel de Servicio de Resolución de incidencias (SLA Premium)** en el cual a través de un servicio de monitorización de 24h. al día, se detecta automáticamente cualquier tipo de avería o corte de la conexión a internet. Este servicio una vez detectada la/as incidencia/as, garantiza su resolución por parte del personal técnico, en un plazo máximo de 4 horas.

B) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1.-Servicios administrativos y de recepción:

1.1.-**Servicio Administrativo.-** Prestación de servicios administrativos de mecanografía, reprografía, scanner, encuadernación, envío y recepción de fax, control de consumos, apoyo a los servicios técnicos de la Fundación CEL y, a través de éstos, a los emprendedores, domiciliación para viveristas orientada al uso de la sede de la Fundación como sede fiscal y comercial del proyecto empresarial (gestión de correo, notificaciones, paquetería, etc.), y servicio de apoyo informático (configuración de la red local e inalámbrica y apoyo, ayuda y asesoramiento en las labores informáticas más usuales de las empresas).

1.2.-**Recepción.-** Servicios de atención telefónica por centralita, atención a las personas que precisen contactar con los emprendedores (clientes, proveedores) y reserva, montaje y preparación de salas y espacios comunes.

2.-Servicios de comunicación: Apoyo en la organización de ruedas de prensa, eventos o presentaciones públicas de empresa, productos o servicios, redacción de convocatorias de medios, notas, o comunicaciones de prensa.

HOJA DE TARIFAS ANUALES

A) CUOTAS DE SERVICIOS BÁSICOS

Plazos	Cuotas*	Solución Voz + Datos**	Uso zonas comunes***
Año 1 (meses 1-12)	170 euros/mes	10 euros/mes	Incluido
Año 2 (meses 13-24)	180 euros/mes	10 euros/mes	Incluido
Año 3 (meses 25-36)	235 euros/mes	10 euros/mes	Incluido
Año 4 (meses 37-48)	250 euros/mes	10 euros/mes	Incluido

*** Los proyectos tutelados bajo la modalidad de Incubación Virtual tendrán una reducción del 50% sobre las cuotas señaladas anteriormente.**

**** Proveedor de Servicios de origen gallego: R Cable y Telecomunicaciones.**

***** Excepción hecha del aula de informática y de la sala SITE cuando sea solicitada su reserva por los emprendedores para impartir acciones de formación por ellos promovidas, y que no cuenten con la colaboración y/o patrocinio de la Fundación CEL. En dicho caso, se facturará su uso de forma adicional a la cuota de estancia, en función de las circunstancias concurrentes, y a juicio del órgano gestor del Programa.**

B) CUOTAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Servicios	Cuota
Servicios administrativos y de recepción	30 €/mes

C) OTROS GASTOS QUE SE FACTURAN

Consumos de teléfono de cada módulo (a excepción de las llamadas a fijos).

Consumos de reprografía y fax: fotocopias, impresiones, fax(**), escáner, material de encuadernación (para usuarios que tengan contratado el servicio complementario administrativo y de recepción).

D) FACTURACIÓN Y OBLIGACIÓN DE PAGO:

Las liquidaciones por los conceptos anteriormente señalados se realizarán mensualmente, previa presentación por parte de la Fundación CEL de la factura correspondiente, y recibo emitido por el importe a abonar.

El impago de una factura, así como el retraso reiterado en el abono de las mismas desde su puesta al cobro, podrá dar lugar a la interrupción temporal de los servicios mientras no se produce su pago, o incluso a la resolución del contrato de adhesión por parte de la Fundación CEL Iniciativas por Lugo, todo ello, sin perjuicio de las acciones legales oportunas a ejercitar por parte de la entidad promotora del programa.

() Fax:** No se facturarán las emisiones o recepciones de faxes debido a la implementación del fax virtual, **solo se facturará el proceso de digitalización del fax**, es decir, el coste de un escaneo normal en color o b/n, así como aquellos **faxes enviados a numeraciones especiales** tipo(Internacionales, red inteligente o telefonía móvil) donde se cobrará únicamente el establecimiento de llamada y aproximadamente la tarificación de dos minutos.

(Ver tarifas en documento anexo).

(*)** Precios sin IVA.