

Condiciones generales de garantía

Características generales

En el presente documento se identifican los criterios y coberturas de las garantías que Quonext Factoría de Software S.L. cubre para todos aquellos productos y servicios que suministra a sus clientes.

Dichas coberturas se encuentran amparadas por las SLA de servicio identificadas en el documento “Acuerdos de Nivel de Servicio SLA” que el cliente puede solicitar a Quonext o directamente consultar en cualquier momento en la dirección web <http://www.quonext.com/documentos-legales-quonext>.

A su vez Quonext suministra a sus clientes el acceso a un servicio de soporte y reporting online accesible a través de una extranet ubicada en la dirección <http://soporte.quonext.com/> a la cual acceden aquellos usuarios previamente registrados y a través de la cual pueden canalizar directamente consultas sobre el aplicativo al equipo de Soporte de Quonext y registrar las incidencias que detecten, tanto si provienen de errores en la versión instalada, como de defectos de programación o implantación.

El servicio a su vez sirve al cliente para poder gestionar todas sus canalizaciones y verificar los tiempos y cumplimientos del servicio conforme a las especificaciones de las SLA, paralelamente este dispone también de un número de teléfono especial para Soporte en el 902 109 549 a través del cual pueda contactar con los responsables del departamento ante cualquier tipo de necesidad extraordinaria.

Para poder garantizar el cumplimiento y cobertura de los compromisos de garantía que Quonext ofrece a sus clientes es preciso que este opere a través de los servicios descritos ya que estos garantizan:

- Correcta identificación de cada canalización
- Situación de las mismas en tiempo real
- Identificación del usuario que las registra y del instante en el que lo hace
- Seguimiento de los cumplimientos y plazos
- Registro de todas las actuaciones y control estado en cada momento
- Comunicación bidireccional entre el equipo de soporte y el cliente / usuario final
- Trazabilidad individual de cada canalización
- Cierre y confirmación de la canalización
- Estadísticas e históricos

En base a todo ello se distinguen tres diferentes condicionantes que configuran las condiciones y periodos de garantía.

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	1/4	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales de garantía

Productos suministrados por Quonext fabricados por terceros

Este concepto agrupa todo aquel producto o servicio que Quonext no fabrica o implanta pero ante el cual actúa como comercializador o intermediario entre el cliente y el fabricante o responsable.

En estos casos, Quonext aporta y responde de la garantía de los mismos conforme a las condiciones de cobertura y servicio que en cada caso tenga definido el fabricante para cada uno de ellos.

Procesos de implantación o proyectos globales

Quonext ofrece garantía del correcto funcionamiento de los productos suministrados y conforme a la calidad prevista en los documentos de análisis previos acordados entre el cliente y Quonext. Los plazos y validaciones de cada uno de ellos corresponden al cliente, siendo justificados y conformados de común acuerdo entre los Jefes de Proyecto respectivos, reflejando su cierre o conformidad en los correspondientes documentos de cierre de cada una de las fases o hitos establecidos en el avance y seguimientos de los proyectos. En cualquier caso, si por alguna circunstancia no se produjeran dichos cierres, estos contarían con una garantía máxima de 90 días a contar desde la fecha del albarán o documento de entrega.

Mejoras evolutivas, ampliaciones ámbito, servicios de consultoría y programación

Para todas aquellas solicitudes, de menor ámbito, que el cliente realiza durante su periodo de convivencia con las soluciones implantadas por Quonext, éste le facilitará para cada caso un documento previo al servicio, denominado generalmente “Ampliación de ámbito” en el cual se le especifica claramente y con anterioridad a la realización de los servicios:

- Definición de las necesidades que pretende resolver
- Descripción de los trabajos y del resultado a obtener
- Valoración económica
- Plazos de ejecución y entrega

Mediante este documento el cliente es conocedor del alcance de cada una de sus solicitudes y dispone de la capacidad de valoración suficiente para poder decidir si la afronta o desestima sin sorpresas de costes no previstos. Los parámetros y compromisos de dichos documentos se encuentran también dentro del amparo de los compromisos de cumplimiento que Quonext contrae con el cliente a través de sus respectivas SLA mencionadas anteriormente.

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	2/4	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales de garantía

Una vez realizados los trabajos relativos y a partir de la fecha de entrega, el cliente dispone de 10 días para evaluar y validar que estos han sido realizados y son de su conformidad. En el caso de que el cliente no informe incidencias al respecto durante este intervalo de tiempo, se dan por cerrados tácitamente al alcanzarse la fecha. A partir de este momento, el cliente puede seguir informando cualquier incidencia que al respecto detecte, aunque sea con posterioridad al cierre, lo cual deberá realizar como siempre a nuestro servicio de Soporte, donde el correspondiente responsable de Quonext valorará si se ajusta o no a un error o debe derivarse en nuevas peticiones. En cualquier caso, si por alguna circunstancia no se produjeran dichos cierres, estos contarían con una garantía máxima de 90 días a contar desde de la fecha del albarán o documento de entrega.

Observaciones

- El inicio de estos periodos de Garantía coincidirá con la entrega de los diferentes desarrollos o trabajos contratados por el cliente.
- Los servicios de atención en garantía serán realizados en días laborables y durante el horario de trabajo oficial en vigor de Quonext (actualmente de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 18:00, y viernes, de 8:00 a 15:00, excluyéndose festivos).
- La garantía no implica el reconocimiento de cualquier tipo de gasto adicional o de daños indirectos o lucro cesante.
- En cualquier caso, las reclamaciones que se pudieran derivar o exigir a Quonext no podrán ser superiores al valor pagado por el cliente en concepto del servicio contratado objeto del incumplimiento
- La modificación o actuación de cualquier tipo, llevada a cabo por personal ajeno a Quonext, sobre el software a este contratado o desarrollos y servicios por este realizados implicará automáticamente la pérdida de la garantía.
- No se encuentra cubierto por la garantía los tiempos de dedicación o servicios de apoyo o formación que tuvieran que realizarse para capacitar, formar y asesorar a usuarios finales. En todo caso estos estarán identificados en la correspondiente propuesta de contratación o serán objeto de una valoración aparte.
- No forma parte de la garantía, la formación, asesoramiento, apoyo o en general cualquier servicio que no comporte un resultado técnico evaluable.
- No se encuentra amparado por la garantía los productos o servicios de Quonext cuando el mal funcionamiento de estos sea por causas achacables a terceros, tales como:
 - Otros productos instalados que pudieran ser incompatibles o impidieran el correcto funcionamiento del software o productos suministrados por Quonext
 - Infraestructuras de sistemas no acordes a los requisitos necesarios ya sea por malas especificaciones, mal funcionamiento, obsolescencia y bajo rendimiento y en general cualquier elemento o componente externo al ámbito objeto de la misma
 - Fallos de seguridad, ataques de virus u otros productos maliciosos, seguridad contra ataques a la información tanto internos como externos

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	3/4	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales de garantía

- Pérdidas de información en general y/o deterioros de la misma, tanto en lo que pueda afectar a la disponibilidad o estabilidad de los datos como de los programas o modificaciones introducidas.
- Problemas derivados de la conectividad o las comunicaciones tanto internas como externas.
- No se encuentra cubierto por la garantía todo aquello que no se encuentre incluido o sea de la satisfacción del cliente y no haya sido especificado en los correspondientes documentos de alcance, análisis, ampliación de ámbito, etc. quedando estos componentes sujetos a criterio de Quonext, sin que el cliente lo pueda considerar como un defecto del producto. Es por ello, muy importante, para que el producto se ajuste en la mayor medida posible a las expectativas del cliente, que este tenga en cuenta, aporte y especifique, todos los aspectos que considere relevantes antes de la aceptación de los documentos, pudiendo de este modo ser identificados y tenidos en consideración en el correspondiente documento de aceptación y su posterior desarrollo.
- La garantía prestada no incluye los gastos de desplazamiento que, en su caso, deba realizar el personal de Quonext durante el plazo de vigencia de la garantía, ni los servicios adicionales que solicite aún motivados por la garantía, como por ejemplo, recuperaciones de copias, montajes de sistemas de copias, instalación de hardware de sustitución, etc.

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	4/4	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales de garantía