

Condiciones generales del servicio de Soporte para clientes finales de Quonext

Definición del servicio

Servicio de atención y canalización de consultas e incidencias relacionadas con el software detallado en el documento de contratación y orientado a usuarios.

Orientación del servicio

Para poder acceder al servicio de soporte profesional de Quonext es preciso disponer del perfil de un cliente final que ha adquirido un software soportado por Quonext, ya sea a través de un partner de Quonext o directamente con este.

El usuario o los usuarios del cliente que puedan acceder a él, deben cumplir con uno o algunos de los siguientes requisitos:

1. Tener acreditados los conocimientos básicos del producto en el ámbito de utilización de aquellas áreas en las que pueda canalizar sus consultas al servicio
2. Estar identificados como usuarios clave a nivel general o de unas áreas en concreto
3. Ser responsable de los sistemas de la empresa o de alguna de las subempresas o delegaciones y disponer de los conocimientos básicos del software objeto del servicio contratado

Pueden contratar a dicho servicio:

- Aquellas empresas que tengan vigente algunos de los contratos de soporte Standard, Advanced o Premium con Quonext

No pueden acceder al servicio:

- Los clientes finales y sus usuarios si no se encuentran al corriente de pago de sus cuotas o bolsas de horas equivalentes

Servicios incluidos en el Soporte y Mantenimiento

El servicio de soporte se orienta al apoyo del día a día a los usuarios finales de los clientes. Básicamente se centra en los siguientes servicios:

- Servicio de apertura y canalización de consultas e incidencias al departamento de soporte 24x7 al cual se accede a través de una intranet específica para ello, ubicada en la dirección web <http://soporte.quonext.com>

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	2	Página:	1/3	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del servicio de soporte

- Atención a las consultas sobre el funcionamiento del aplicativo estándar objeto del contrato
- Atención a las consultas sobre el funcionamiento de las adaptaciones personalizadas para el cliente y resolución o en su defecto canalización al nivel 2, consultor especialista
- Atención de consultas derivadas de errores o bugs incorporados en el aplicativo estándar y traspaso y a incidencia si procede, notificando en este caso directamente o a través del partner el alcance de las actuaciones precisas.
- Soporte de los entornos tecnológicos y traspaso y gestión a incidencia si procede, notificando en este caso directamente o a través del partner el alcance de las actuaciones precisas.
- Escalado si procede de los bugs o errores de la aplicación al fabricante y seguimiento hasta a su resolución y notificación de las mismas.
- Servicio de conexión remota de los técnicos para cuando sea precisa la intervención directamente sobre las bases de datos del cliente
- Coordinación técnica a través del director técnico (MVP)
- Servicio integrado en la extranet de seguimiento de incidencias, histórico de las mismas y estadísticas de servicio personalizadas para cada cliente.

El servicio de Soporte por tanto se ciñe exclusivamente al apoyo a los usuarios para su utilización del software contratado y salvo que se especifique individualmente lo contrario se suministra exclusivamente sobre aquellas instalaciones que se encuentren actualizadas a la última o penúltima versión publicada del mismo.

Servicios no incluidos en el Soporte y Mantenimiento

El Servicio de soporte no cubre los siguientes aspectos, así como cualquier otro que no se encuentre identificado en el punto anterior:

- Asesoramiento técnico y/o comercial tanto en preventa como en postventa
- Soporte técnico de software los sistemas operativos y bases de datos que no sean las propias para la ejecución de la aplicación y en base a su interacción con el software objeto del contrato
- Soporte técnico de otros software como ofimática, seguridad local y perimetral, software de backup, servidores de correo, conectividad y comunicaciones, etc.
- Soporte técnico reactivo y preventivo de las infraestructuras
- Asistencia técnica sobre el software, tanto la relativa al programa como al entorno vinculado, la cual en su caso de requerirse se derivará en un presupuesto aparte y previo a las actuaciones
- Conexiones, remotas o intervenciones locales sobre los equipos de los clientes y partners para configuraciones y reconfiguraciones del software, bases de datos, sistemas operativos, etc.
- Soporte a clientes sobre aquellas adaptaciones y/o modificaciones realizadas por el partner o terceros, entendiéndose por tales a técnicos propios del cliente o subcontratados por este, modificaciones de los usuarios y que por tanto no coinciden con el estándar de la versión. En caso de requerirse, se derivarán en presupuesto aparte y previo a las actuaciones
- La instalación de las actualizaciones, versiones y revisiones del software
- La formación de los usuarios
- La ejecución de nuevos desarrollos, adaptaciones y o modificaciones sobre el software

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	2	Página:	2/3	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del servicio de soporte

- Responsabilidad o mantenimiento de copias de seguridad de los datos o de cualquier dato gestionado o no por él (gestión documental, plantillas de balances Excel, Word...)
- Formación las funcionalidades del software o mejoras incluidas en nuevas versiones
- Soporte sobre el uso de las herramientas de programación y adaptación, ni sobre aspectos de configuración, creación o edición de formularios, informes, editor de listados, etc. que no sean las especificadas en el punto anterior.

Cualquier duda que pueda surgir sobre el ámbito de coberturas puede canalizarse a nuestra oficina técnica a través de un correo a suporte@quonext.com o llamando al 902 109 549 y solicitando por la misma.

Parámetros de servicio

Los niveles de servicios de Quonext se ajustan a los niveles establecidos en las correspondientes SLA de servicio, los cuales se adjuntan o en su defecto puede solicitarse el correspondiente documento definitorio a nuestra oficina técnica.

La canalización de las consultas e incidencias, como hemos dicho, puede realizarse en cualquier momento 24x7 a través de la extranet de soporte y servicio HelpDesk habilitada para nuestros clientes.

Las resoluciones y atenciones presenciales de los clientes de contratos Standard y Advanced se realiza en horario laboral, de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 18:00 horas, y los viernes de 8:00 a 15:00 horas. Para contratos Premium se ajustará a las condiciones contratadas para cada caso.

Para los casos cuya modalidad de contratación se base en “bolsa de horas”, la apertura de cualquier consulta/incidencia comporta una dedicación mínima de 30 minutos, la cual puede ir ampliándose por periodos de tiempo de dedicación equivalentes hasta un máximo de 3 horas. En caso de que la valoración de la intervención/consulta al ser posicionada se considere que pueda superar este tiempo, el departamento de soporte emitirá el correspondiente documento de ampliación de ámbito en el cual se refleja el alcance de la misma y que deberá ser previamente aceptado por el cliente para poder proceder con ella.

Versión:	1	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	2	Página:	3/3	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del servicio de soporte