

# Maintenance Support & Evolution (MSE). Servicios de mantenimiento y Soporte

## Servicios de Mantenimiento y Soporte de Quonext

Los MSE agrupan los Servicios de Mantenimiento, Soporte y Evolución que en Quonext ponemos a disposición de nuestros clientes focalizados en facilitarles todo el apoyo y refuerzo que precisen para poder desempeñar su actividad empresarial alrededor de las soluciones de gestión y sus infraestructuras minimizando las posibles incidencias y buscando la máxima disponibilidad. Para ello, es preciso cubrir tres ámbitos de servicio básicos en los cuales se especializa nuestra estructura de servicio:

1. Mantener siempre actualizados al día los programas soportados, tanto en lo referente al entorno tecnológico como al ámbito funcional de los mismos y en este último aspecto tanto desde la visión de la legislación vigente como de la evolución y mejora de las prestaciones.
2. Dar Soporte a los usuarios en el día a día de su desempeño laboral. Para ello, es preciso dotarles de los mecanismos de comunicación y acceso al personal especialista que será quien les podrá ayudar a resolver las dudas y problemas que les surjan. Este ámbito pretende que los medios de comunicación de los clientes con nuestro equipo sean ágiles y les consuman el mínimo de tiempo posible, y que además que la atención sea organizada y a la mayor brevedad posible.
3. Facilitar una estructura de soporte tanto técnico como consultivo que permita Evolucionar los aplicativos de nuestros clientes, adecuándose a sus entornos y facilitando la integración tanto desde la óptica del conocimiento y formación como de la del apoyo a la implantación.

## Ámbitos de cobertura de los servicios MSE

### Suministro de nuevas versiones, actualizaciones evolutivas y correctivas

Orientado a mantener la aplicación estándar permanentemente actualizada:

- Con los nuevos parches, service packs que puedan aparecer y versiones que corrigen los posibles bugs o incidencias de funcionamiento
- Adaptada a nuevos requisitos:
  - Fiscales y legales
  - Requerimientos del mercado
  - Cambios legislativos
  - Cambios en los procesos de negocio propios de la localización
- Evolución a los cambios tecnológicos del software de base y infraestructuras que se van sucediendo en el tiempo

<b>Versión:</b>	1	<b>Fecha aprobación:</b>	12/7/2016	<b>Responsable:</b>	Oficina Técnica
<b>Revisión:</b>	1	<b>Página:</b>	1/3	<b>Nombre doc.:</b>	Quonext - Maintenance Support & Evolution - Servicios de Mantenimiento y Soporte

### Soporte HelpDesk para las aplicaciones de gestión

El servicio de Help Desk está orientado a atender el día a día de aquellas dudas, consultas o incidencias que se les presentan a los usuarios. Quonext pone a disposición de estos usuarios un centro de atención de dichas incidencias. A dicho centro se accede principalmente a través del portal web. Dicho portal permite:

- Registrar la incidencia (recibiendo inmediatamente un ticket comprobante de la apertura, fecha, hora y motivo)
- Recibir las respuestas o comentarios de seguimiento hasta el cierre de la incidencia
- Histórico de las incidencias

También se facilita al cliente un número 902 109 549 “Call Dispatching” donde puede dirigirse para casos especiales, aclaraciones y reclamaciones.

### Soporte coaching de Jefe de proyecto

El cliente tiene a su disposición los servicios de Jefe de Proyecto responsable del cliente, técnico cualificado y con las certificaciones en productos y en metodología que conoce cuales son las configuraciones e infraestructuras del cliente, es capaz de asesorar de forma eficaz ante cualquier incidencia que se pueda producir, así como en proponer fórmulas para evolucionar la plataforma tecnológica adaptándola a las nuevas necesidades del cliente. Disponer de este servicio facilita la rapidez en la detección de problemas al tiempo que ahorra costes en su diagnóstico y en planes de acción futuros.

### Asesoramiento en el Entorno Tecnológico

Servicio de asesoramiento alrededor de las infraestructuras en hardware, software de base y comunicaciones necesarias para un correcto rendimiento del ERP. Los sistemas informáticos requieren una configuración específica para poder obtener un rendimiento óptimo de cada ERP motivo por el que este servicio adquiere especial relevancia.

El servicio de realización de las tareas de mantenimiento y soporte de los servidores, copias de seguridad o infraestructuras está disponible en nuestro servicio SITIC.

### Servicio SITIC

El servicio SITIC (Servicios de Infraestructuras TIC para empresas) tiene como objetivo dar soporte y asesoramiento desde Quonext en las infraestructuras en TI para que el cliente tenga la tranquilidad de que ante una incidencia tendrá la respuesta adecuada y una supervisión de la administración de sus sistemas, con lo que conseguirá obtener de ellos la máxima disponibilidad y en las mejores condiciones posibles.

El servicio ofrece soluciones rápidas y efectivas con una amplia cobertura que se adapta a las necesidades e infraestructuras de cada cliente.

<b>Versión:</b>	1	<b>Fecha aprobación:</b>	12/7/2016	<b>Responsable:</b>	Oficina Técnica
<b>Revisión:</b>	1	<b>Página:</b>	2/3	<b>Nombre doc.:</b>	Quonext - Maintenance Support & Evolution - Servicios de Mantenimiento y Soporte

## Modalidades de contratación de los servicios – Soporte y Mantenimiento

		Cuota mantenimiento	Soporte y Mantenimiento de versión		
Cuotas de Mantenimiento		Enhancement Plan	Standard	Advanced	Premium
<b>Precios y condiciones (IVA no Incluido)</b>					
Características del contrato	Importe cuota	16% valor licencia	6% valor licencia (Base mínima 2.000€)	18% valor licencia (Base mínima 3.500€)	20% valor solución
	Tipo de facturación (Anual, Trimestral, Mensual)	Anual	Cuota mensual	Cuota mensual	Cuota mensual
Descuentos y promociones (Sólo EP en vigor)	Dto. por permanencia - Contrato a 3 Años	No aplica	No aplica	5%	5%
	Dto. por antigüedad - Clientes con más de 5 años trabajando con Quonext	Según contrato soporte	No aplica	5%	5%
	Contrato Advanced	Enhancement Plan 15% valor licencia	No aplica	No aplica	No aplica
	Contrato Premium	Enhancement Plan 14% valor licencia	No aplica	No aplica	No aplica

Coberturas			Enhancement Plan	Standard	Advanced	Premium
Productos incluidos	Sistemas de gestión BI	Microsoft Dynamics NAV				
		Microsoft Business Intelligence Solutions (PowerBI)				
	Sistemas (BBDD/ Sistema Operativo)	Microsoft Windows Server y SQL Server				
		Versiones Soportadas	Cobertura a versiones soportadas por el fabricante			
		Cobertura a versiones NO soportadas por el fabricante				
Servicios y beneficios	Niveles de Soporte	Servicio de Soporte no itinerante sobre funcionalidad Estándar				
		Equipo de Soporte del fabricante				
		Servicio de Soporte no itinerante sobre funcional propia del cliente (Sólo correctivo)				
	Dirección de Proyecto	Asignación de Director de Proyecto				
		Envío de parches liberados por MSFT. (si EP en vigor)				
		Informe Periódico Mensual de consumos				
		Reuniones periódicas de seguimiento				
	Canales y Herramientas para la prestación del servicio	Acceso a Customer Source (3)				
		Acceso a E-Learning Portal				
		Acceso al Servicio vía Starter Track				
		Acceso al Servicio vía Teléfono o email				
	Servicios de consultoría	Acceso al Servicio vía Conexión remota				
		Revisión funcional (Periodicidad Anual)				
	Migración de versión *	Revisión de Sistemas (Periodicidad Anual)				
		Migración de objetos				
	Nuevos productos / formación	Migración de datos				
		Participación en Webinars de Soluciones				
		Participación en Formaciones Grupales				

Servicios no incluidos en el precio  
 Servicios incluidos en el plan de mantenimiento.  
 \* El espacio entre migraciones de versión es mínimo 2 años

<b>Versión:</b>	1	<b>Fecha aprobación:</b>	12/7/2016	<b>Responsable:</b>	Oficina Técnica
<b>Revisión:</b>	1	<b>Página:</b>	3/3	<b>Nombre doc.:</b>	Quonext - Maintenance Support & Evolution - Servicios de Mantenimiento y Soporte