

# MANTENIMIENTO SOFTWARE

## SU SOFTWARE EN ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO

Su software es una parte muy importante de su empresa y cualquier incidencia en el mismo provocará cuando menos molestias y cuando más un auténtico problema.

Por eso nos preocupamos de que nuestros clientes con contrato de mantenimiento tengan su software en buen estado de funcionamiento para lo cual es necesario disponer de:



- Un método fácil y económico de resolver consultas.
- Una ayuda en las pequeñas incidencias diarias.
- La asistencia de un equipo de informáticos para atender su software cuando éste deja de funcionar por alguna circunstancia ajena al mismo (archivos estropeados, borrados de datos, accidentes de todo tipo etc..).
- Un sistema de actualización de versiones del software.

## ¿QUÉ SERVICIOS INCLUYE EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO?

- Para las aplicaciones **estándar**:
- Acceso gratuito telefónico a la línea 900 de asistencia técnica (\*) para la resolución de consultas o incidencias del programa. (En horario de apertura de nuestras oficinas, de lunes a viernes laborables). (máximo 10 horas de asistencia al mes).
- Envíos de datos recuperados o programas reparadores de forma gratuita.
- Acceso a las jornadas de formación (hay jornadas de formación mensual gratuita de algunos productos. Más información en el teléfono de asistencia). Labores orientadas a recuperar datos perdidos por archivos corruptos o fallos de ficheros. Acceso a las actualizaciones mediante web exclusivo para sus licencias.
- Actualizaciones gratuitas de los programas cuando se confeccionan nuevas versiones.
- Otros (copia de ejecutables perdidos por robo o accidentes, descuentos en la adquisición de nuevo software o servicios...).

Para los **desarrollos personalizados**, los servicios son los mismos, salvo las actualizaciones, pues no hay nuevas versiones de los programas a medida.

Con los servicios anteriores, Vd. tendrá toda la ayuda necesaria para aprovechar al máximo su software query, mantenerlo actualizado si cabe, y poder solventar las incidencias en datos o programas, pero puede desear **servicios no incluidos** entre los anteriores como:

- Consultas sobre su sistema fuera del software objeto del servicio de mantenimiento. (fuera de su menú de opciones).
- Intervenciones a domicilio en su sistema, su red, otro software o sistemas de comunicaciones.
- Configuración y diseño de formatos adicionales de documentos.
- Cambios de programa, a otro sistema operativo o a un mayor número de usuarios.
- Formación a domicilio personalizada.
- Cualquier otro servicio que Vd. pueda solicitar.

Para los cuales se le aplicarán tarifas muy ventajosas.

## EN RESUMEN

El servicio de mantenimiento no sólo le permite estar atendido y actualizado, sino que también implicará un importante ahorro en cualquier servicio añadido que pueda requerir.

## VARIOS

El servicio de mantenimiento se contrata anualmente, por cada programa o grupo de programas.

(\*) Las condiciones de mantenimiento en el extranjero son las mismas que en España salvo que la comunicación se mantendrá por email.

Las condiciones contractuales se pueden descargar de:  
<https://www.query.com/wp-content/uploads/2015/07/cgmt19032019.pdf>