

SERVICIO TÉCNICO HOT-LINE

EXTRA SOFTWARE, S.A. pone a disposición de todos sus usuarios, el departamento de asistencia técnica y departamento de telemática (página Web) para atender a cualquier tipo de consulta y asesoramiento que tiendan al correcto funcionamiento de los programas. Se dispone de dos niveles posibles de contratación del servicio:

Nivel 1:

Un **Servicio de Actualizaciones** a través de **Internet** que comprende:

- Actualización de programas por la implementación de mejoras y nuevas prestaciones, así como las adaptaciones originadas por cambios en la legislación, que Extra Software realice sobre los programas "fuente", siempre que sean funcionalidades ya existentes en el programa.
- Acceso por Internet a la base de datos, para la introducción de incidencias, sugerencias, consulta de su estado... etc.
- Comunicación directa por medio de correo electrónico, con nuestro departamento de Soporte a clientes para consultas y asesoramiento en la resolución de cualquier anomalía que se produzca como consecuencia de la utilización del programa (no incluye la recuperación y reparación de posibles anomalías en ficheros de datos).
- Información preferente sobre nuevos productos, servicios y módulos que Extra Software incorpore a su gama de aplicaciones

Estas actualizaciones se efectuarán a través de Internet, para lo cual Extra Software facilitará el código y la clave de cliente para poder acceder a la página correspondiente del sitio web: www.extrasoft.es o bien a través de nuestro ftp: [ftp.extrasoft.es](ftp://ftp.extrasoft.es)

El contrato comprende uno o varios años naturales, es decir, independientemente del mes en el que se contrate tendrá vigencia hasta el 31 de Diciembre de dicho año. Este no comprende el de MANTENIMIENTO INTEGRAL

Nivel 2:

Un **Mantenimiento Integral** que permitirá además el acceso a sus equipos en tiempo real, para la parametrización o solución inmediata a cualquier problema que pudiera ocurrir, la creación de copias de seguridad y la revisión del sistema de su servidor de datos:

Este servicio será posible, siempre y cuando, se disponga de los medios adecuados de comunicación, a nivel de Hardware y Software, ya que dichos medios no están incluidos en el precio del Servicio.

Incluirá el nivel 1 y además las siguientes prestaciones :

- Atención telefónica a las consultas relacionadas con el uso del programa, su parametrización e instalación, así como el asesoramiento adecuado para obtener el máximo rendimiento del programa y la resolución de posibles incidencias.
- Actualización de programas por la implementación de mejoras y nuevas prestaciones, así como las adaptaciones originadas por cambios en la legislación, que Extra Software realice sobre los programas "fuente".
- Recuperación y reparación de eventuales anomalías en las bases de datos, cuando se hayan agotado todas las demás posibilidades de solución. Este proceso se realizará en nuestras oficinas garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos recibidos y siempre que sea posible con las herramientas de software habituales.
- Reconversión de las bases de datos a un nuevo formato en el caso de ser necesario por cambio de versión del programa.
- Envío de información puntual sobre el programa y su entorno en el sector informático, así como de las mejoras o nuevas versiones que se pudieran producir.
- Servicio preferente, con un tiempo de respuesta dentro de la jornada de trabajo, siempre que la incidencia se haya comunicado antes de las 14:00 horas.

Supervisión remota de las bases de datos de Gextor y resolución "in situ" de posibles incidencias detectadas sobre ellas (siempre que sea posible), con el consiguiente ahorro

- de tiempo y costes de envío.

- Este Servicio será iniciado, para cada incidencia, por el cliente, no siendo posible acceder a la información o datos del Sistema si éste no da su autorización.
- Una visita anual de un técnico de Extra Software, para auditar al servidor de datos y configurar las futuras conexiones en remoto, en el caso de ser necesario.
- Conexiones remotas a su servidor de datos:
 - Actualización de programa
 - Reparación, configuración y mto. base de datos Gextor
 - Resolución de incidencias en el servidor de datos
 - Chequeo periódico de contaminación por virus
 - Obtención copias de seguridad
- Extra Software garantiza "no acceder" a ninguna información del Servidor no relacionada con el Servicio que está prestando.
- Avisos de incidencias en sus sistemas.

El horario de este servicio será de lunes a jueves, de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 y viernes de 9:00 a 15:00 horas, excepto del 1 de julio al 1 de septiembre, que será de 8:00 a 15:00 horas. Queda fuera de este horario laboral los días festivos que determinen el calendario laboral donde esté ubicado el centro de trabajo que les de servicio (Madrid o Barcelona)

Este servicio ha sido creado para ayudar al usuario a optimizar y rentabilizar al máximo sus recursos informáticos. Para que esto sea posible, es necesario que tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Informar a Extra Software sobre posibles cambios de hardware o nueva organización del sistema informático, ya que este servicio no cubre la configuración, instalación, manipulación, etc., realizado por terceros, aconsejando siempre la mejor vía de solución para los problemas surgidos por estas causas.

Este servicio puede suscribirlo cumplimentado un impreso y abonando la cuota anual correspondiente, para obtener información sobre las tarifas y formas de pago deberá contactar con Extra Software. Posteriormente, Extra Software le remitirá la factura.

Los portes siempre serán por cuenta del cliente.

Cualquier servicio prestado diferente a los indicados será facturado con arreglo a la tarifa correspondiente.

Contactar con el servicio de asistencia técnica:

soporte@extrasoft.es
 902170000
 914315529(Fax)