

Servicio de soporte y mantenimiento técnico

Tiempo de resolución de incidencias

Todas las incidencias que llegan al equipo de soporte técnico se clasifican para priorizar y se solucionan según su importancia

Incidencias de carácter crítico, son aquellas que impiden trabajar con la aplicación, estas incidencias se resuelven habitualmente en un plazo inferior a 8 horas dentro del horario laboral.

Incidencias de carácter grave, son aquellas en las que no se pueden trabajar con alguna parte esencial del programa, y su resolución se suele resolver en menos de 24 horas.

Incidencias de carácter leve, no se puede trabajar con alguna parte no esencial del programa, su resolución no sobrepasa normalmente las 72 horas.

NOTA: Los tiempos de resolución de incidencias son estimados ya que podría surgir una complicación que podría necesitar horas de programación o de pruebas para su solución.

Qué servicios ofrece el soporte técnico

Los usuarios de cualquier aplicación de Codebit, con mantenimiento en vigor, disfrutan de soporte técnico personalizado:

El usuario puede realizar consultas o dudas técnicas sobre el funcionamiento del software, de este modo se ve arropado en todo momento.

En el momento de realizar la instalación de las aplicaciones siempre pueden surgir algunas dudas sobre la configuración de las aplicaciones que serán resueltas por el equipo de soporte técnico en el menor tiempo posible.

Solución de problemas en la base de datos, como los que pueden surgir debido a cortes de suministro eléctrico o problemas de red.

El equipo de soporte técnico pone a disposición del usuario un paquete de actualizaciones de forma periódica con pequeñas mejoras que se van desarrollando a lo largo del año y que ayudan a mejorar el producto poco a poco.

Además se facilitan las revisiones de seguridad con las que se corrigen pequeñas incidencias que se detectan en el software a lo largo de la vida útil de cada versión y que en su mayoría son detectadas por el soporte técnico en su labor de continuo test de las aplicaciones.

El usuario tiene acceso a las nuevas versiones que contienen características y mejoras nuevas para las aplicaciones y que se desarrollan a partir, fundamentalmente, de las sugerencias de los usuarios.

Como complemento a las consultas técnicas y sabiendo que no todos los usuarios son expertos en el campo de la informática, el equipo técnico brinda la posibilidad de la asistencia técnica por control remoto, en la que uno de nuestros técnicos, a través de internet, toma el control del equipo o equipos del usuario y resuelve incidencias como si estuviese en sus instalaciones.

Siempre que sea posible técnicamente se ofrece la posibilidad de importar datos de otras aplicaciones.

Qué servicios NO puede brindar el soporte técnico

Problemas derivados de caídas o precariedad de red de local, así como cortes del suministro eléctrico.

Instalación de controladores de dispositivos u otros elementos relacionados con cualquier tipo de hardware.

Instalación o configuración de cualquier tipo de software ajeno a Codebit, así como solución de dudas o problemas relacionados con el mismo.

Solución de problemas de aplicaciones de Codebit obsoletas o de cliente sin mantenimiento en vigor.

Solución de problemas en las aplicaciones derivados de infecciones por virus informáticos en su sistema operativo.

Solución de problemas relacionados con su sistema operativo (como por ejemplo permisos del sistema, equipo que no responde, pantallas azules de error, etc.)

Solución a dudas o problemas relacionados con el funcionamiento de su hardware (equipo, ratón, teclado, impresoras, lectores...).

Personalización de software.

Este servicio está pensado para añadir pequeñas modificaciones que mejorarán la funcionalidad de tu software, optimizando de forma notable los procesos que realiza habitualmente y adaptando las aplicaciones todavía más a tu empresa.

Estas adaptaciones se realizan teniendo en cuenta las necesidades que tengas en cada momento, siempre y cuando no exista un módulo, sector o gama superior que ya resuelva la tarea que necesitas.

Ponte en contacto con nosotros y solicita presupuesto sin compromiso alguno.

Cuando necesites amoldar nuestras aplicaciones a las necesidades de tu negocio añadiendo más funcionalidades, no lo dudes y contacta con nosotros. Nuestro equipo de programación se encargará de analizar tus necesidades e intentar ofrecerte una solución, valorando el coste que supondría el trabajo a realizar facilitándote un presupuesto detallado del proyecto.

Para realizar las personalizaciones es obligatorio tener el mantenimiento de la aplicación que se quiera adaptar en vigor. Además, es necesario contratar un mantenimiento adicional, que te permite disfrutar de la ayuda necesaria o posibles modificaciones necesarias para adaptar la personalización a nuevas versiones.

