
SOPORTE TÉCNICO

El **Servicio de Consultoría** proporciona una gran variedad de conocimientos técnicos para todas aquellas consultas que representen un asesoramiento sobre implementación, funcionalidad, mejoras cualitativas a la instalación, despliegue de nuevos productos o versiones de productos, migraciones, portabilidad o administración de plataforma.

El servicio de **Soporte**, comprende las ayudas para resolver los problemas que puedan tener con el uso o el funcionamiento del software los casos referidos a:

- a) Problemas debidos a mal funcionamiento de los productos o servicios soportados.
- b) Tunning de plataforma o productos soportados.
- c) Consultas específicas sobre temas de administración y mantenimiento de la plataforma o productos soportados.

Horas de servicio y contacto

El horario de soporte telefónico es de: 09:00 a 18:00, de Lunes a Viernes, excepto feriados.

Puede notificar un inconveniente desde la web o E-mail suporte@softwaysistemas.com.ar durante las 24 horas del día, todos los días de la semana. Se enviará una confirmación de que se ha recibido su solicitud.

Asistencias en domicilio cuando la gravedad del inconveniente lo requiera y lo más pronto posible luego de recibido el reclamo.

Definición

Se entiende por **soporte** un asesoramiento por consultoría o problema técnico de software y el esfuerzo razonablemente empleado para resolverlo. Si la causa que originó la consulta es generada por múltiples inconvenientes, cada una de las soluciones técnicas serán separadas por tema; por lo tanto un problema puede requerir de varios soportes.

Términos y condiciones

El cliente deberá asignar los recursos humanos necesarios para proveer de información o interactuar con el **servicio de soporte**. También deberá aplicar la solución que se recomiende durante el mismo y notificar los resultados dentro de las 72 horas pasado dicho lapso se cierra el reclamo y el problema se considera como resuelto.

Solo se utilizará la información provista por el cliente para brindar el soporte necesario y en ningún caso se utilizará la misma para otros fines.

Si un problema resulta ser originado por una falla de los productos y no por la forma en que se utilizan, igualmente se considera como soporte.

Bajo ningún concepto el **servicio de soporte técnico** garantiza la resolución de los problemas reportados por los clientes por no tener el control y conocimientos total de los elementos involucrados en los mismos.

El **servicio de soporte técnico** no se hace responsable por la pérdida de información como resultado del trabajo desarrollado para intentar resolver un problema y/o por consecuencia de aplicar una posible resolución.

Se podrá cambiar el alcance y/o condiciones del **servicio de soporte técnico** sin previo aviso sin que ello pueda dar lugar a reclamo o resarcimiento alguno por parte del cliente.

Ambas partes se reservan la facultad de cancelar anticipadamente el servicio por su sola decisión y sin expresión de causa y sin derecho a indemnización o reclamo por ningún concepto.

La factura se realizará a la fecha de inicio establecida, el pago será a la fecha de vencimiento de la misma.

Plataforma soportada: *Windows.*

Productos soportados

- ✓ Sistemas propios de Softway.

Productos de terceros: *El cliente asume toda responsabilidad del software instalado según los Términos y condiciones de las licencias de uso de cada uno.*

Firmo el presente dando conformidad con las condiciones descriptas en el presente documento.

Fecha:

Firma y Aclaración: _____

//