



Preguntas frecuentes sobre el mantenimiento de las aplicaciones

¿Qué es un contrato de mantenimiento?

Es el contrato por el cual **Bmsoft** se compromete a dar servicio al cliente en todo lo relacionado a nuestros programas informáticos, abonando éste una cuota fija.

¿Cuáles son las ventajas de tener contrato de mantenimiento?

Partimos de que todo software del mercado tiene una serie de necesidades por un lado de mantenimiento y por otro de actualizaciones. Esto supone una gran dedicación de tiempo y medios por parte de nuestra empresa, de los cuales nuestros clientes pueden beneficiarse sin tener que pagar tarifas de servicios, simplemente una cuota con la cual el cliente se asegura el buen funcionamiento del software, mejoras del producto, adaptaciones a posibles cambios legales, atención telefónica personalizada y en plazo garantizado.

¿Qué es lo que no cubre el contrato de mantenimiento?

- Daños causados por pérdida de datos.
- Asistencia técnica a domicilio.
- Coste de desplazamiento de técnicos al domicilio del cliente.
- Las alteraciones que se produzcan por interferencias voluntarias y/o involuntarias y/o por mal uso del mismo y/o con otros programas por ejemplo: presencia de virus, caída de servidores, borrado de archivos, daño en las base de datos, etc. Los costes de reparación debe de abonarlos a Bmsoft, quedando toda la responsabilidad de la información dañada a cargo del USUARIO.
- Reinstalación de las aplicaciones por causas ajenas a Bmsoft. Configuraciones varias.
- Bmsoft no se responsabiliza por la presencia y/o funcionamiento de otros programas, que no sean los que nosotros instalamos.
- No incluye confección de listados personalizados para cada cliente.
- Daños causados por virus.
- Daños causados por inestabilidad eléctrica o caída de rayo.
- Daños causados por pérdida de datos, motivado por no efectuar copias de seguridad o por defecto o mal funcionamiento de soportes de copias de seguridad.
- Modificaciones del programa para necesidades particulares del cliente.
- Configuración de documentos (modificaciones a los realizados inicialmente).
- Configuración de documentos por cambios de impresora.
- Importación de datos desde otras aplicaciones.

¿Cómo realizan el soporte?

Tratamos de solucionar las dudas o problemas de forma remota con nuestras herramientas de control remoto, si no es posible lo hacemos IN SITU.

El soporte IN SITU se puede dar ante los casos siguientes:

- El usuario no tiene Internet.
- Una incidencia abierta por un usuario que no se puede resolver remotamente



Condiciones generales del contrato de mantenimiento

- El pago de los contratos de mantenimiento se realiza por anticipado.
- El contrato tiene una duración de un año y se prorrogará automáticamente.
- Cualquiera de las partes podrá pedir su resolución con una antelación mínima de un mes.
- El servicio de mantenimiento se prestará desde las oficinas de Bmsoft a través Internet, comunicándose directamente con los equipos donde están instaladas las licencias contratadas.
- Las presentes Condiciones Generales no podrán ser transferidas a un tercero sin la previa conformidad por escrito de Bmsoft. Cualquier intento de cesión de los derechos u obligaciones aquí contenidas sin tal aprobación será de efecto nulo. Estas Condiciones Generales tan solo podrán ser modificadas mediante convenio escrito entre representantes autorizados del Cliente y Bmsoft.
- Siguiendo las regulaciones de la ley 34/2002, con la aceptación del presente contrato autorizada a Bmsoft a realizar conexiones remotas con servidores y equipos donde estén instaladas las aplicaciones objeto del presente acuerdo para realizar comprobaciones y realizar los trabajos solicitados. Si el trabajo solicitado no está cubierto en el presente acuerdo serán facturados por tiempo de conexión con el coste de la tarifa vigente para el momento de la conexión.

Desventajas de no tener contrato de mantenimiento

- Se les atienden las incidencias en PLAZO NO GARANTIZADO facturándole el servicio, incluidas las consultas.
- No se garantiza la resolución de la incidencia ya que ésta, puede darse el caso, que se haya corregido en versiones posteriores de la aplicación.
- No tiene acceso a las modificaciones relacionadas con posibles cambios legales.
- No tiene acceso a las mejoras del programa.