

Términos del servicio por compra o alquiler de licencias de uso del Software de Grandi y Asociados

Contrato de licencia

Una vez efectuada la compra, Grandi y Asociados hará entrega de un contrato de licencia que formalice la operación con el cliente para lo cual le serán solicitados datos de identificación de la empresa (CUIT, Razón Social, Dirección, Localidad).

Sobre la adquisición del software

Grandi y Asociados ofrece modalidad de compra (licencia definitiva) o alquiler (licencia mensual) del software, según el producto.

Sobre la implementación (instalación, configuración y capacitación del software adquirido)

Los alcances de la implementación, quedan sujetos a lo estipulado en el presupuesto. De requerir configuración de otros módulos incluidos en el software adquirido, ajustes sobre la configuración inicial o más horas de capacitación, estos trabajos serán presupuestados y programados oportunamente.

La implementación detallada en el presupuesto, debe realizarse dentro de los 30 (treinta) días de efectuada la compra. Si por motivos ajenos a Grandi y Asociados no se cumple con este plazo, el trabajo será evaluado y presupuestado nuevamente.

Al momento de la compra, el cliente designará un líder de proyecto, quien será la persona que trabajará en forma conjunta con el coordinador del Área Soporte e Implementaciones de Grandi y Asociados, para el cumplimiento de la implementación y posterior seguimiento.

Una vez efectuado el pago del producto, serán solicitados al cliente los datos necesarios para la configuración inicial del Software. Una vez recibidos los mismos, si estos están correctos, se realiza una configuración piloto en nuestras oficinas para luego pasar los datos a la máquina del cliente, vía Internet; luego de lo cual realizaremos la capacitación. El tiempo total que se estima para la finalización del trabajo es de 10 (diez) días hábiles, desde el momento en que el coordinador del Área de Soporte e Implementación le informe al líder del proyecto designado por el cliente, que efectivamente los datos enviados cumplen los requisitos para el inicio de la configuración local.

La implementación no incluye migración de datos de sistemas anteriores que el cliente pueda tener. Si posee datos de clientes, proveedores y productos para migrar, deberá solicitar a Grandi y Asociados el formato en Excel para completar los mismos, de manera de evaluar la factibilidad de la migración.

La implementación no incluye armado de consultas nuevas o modificación de los reportes existentes.

Sobre el servicio mensual de soporte y mantenimiento de licencia

El servicio mensual de soporte y mantenimiento de licencia es de carácter obligatorio según el producto adquirido.

En la opción compra del software o licencia definitiva, el servicio mensual de soporte y mantenimiento de licencia está bonificada por 30 (treinta) días desde la puesta en marcha inicial (inicialización del producto). Pasado este lapso, el servicio tiene un costo mensual obligatorio según la cantidad de licencias adquiridas. Consulte planes y formas de pago.

En la opción alquiler del software o licencia mensual, el servicio de soporte y mantenimiento de licencia está incluido en la cuota mensual que el cliente paga, siempre que el cliente cumpla con los pagos en tiempo y forma.

El servicio de soporte y mantenimiento de licencia incluye

Mesa de Ayuda: resuelve dudas y consultas sobre el funcionamiento del software. Las consultas, deberán ingresar por medio del sistema de requerimientos que Grandi y Asociados le habilitará una vez efectuada la compra. Todas las consultas, serán respondidas vía email, acompañadas de videos y/o documentos explicativos, en un plazo máximo de 48 horas hábiles. El horario de la mesa de ayuda es de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.

Soporte y Mantenimiento: resuelve requerimientos que involucran un trabajo sobre el software, originado en la carga incorrecta de información o en un uso inapropiado del producto. Sus requerimientos ingresan a un proceso de resolución interna. El pedido deberá ingresar por medio del sistema de requerimientos y/o teléfono dentro del horario de atención de la mesa de ayuda y el mismo será resuelto con la mayor celeridad posible.

Servicio de Guardia: el servicio de guardia funciona mediante una guardia telefónica las 24 horas del día, de lunes a domingos. Su uso es exclusivamente para cuestiones de urgencia, que impidan el correcto funcionamiento del software. Para otro tipo de requerimientos, deberá hacerlo mediante la Mesa de Ayuda.

El servicio de soporte y mantenimiento de licencia no incluye

Solución a problemas de funcionamiento del entorno del Software: plataforma Windows, problemas de red, etc., debiendo el cliente contratar los servicios de un técnico local.

Modificaciones o desarrollos nuevos sobre el Software, que el cliente requiera. Estos serán evaluados y presupuestados oportunamente.

Configuración de reportes y consultas nuevas.

Configuración de nuevos comprobantes, o modificaciones en los existentes.

Requerimientos por parte del cliente



GRANDI Y ASOCIADOS

INGENIERIA EN SOFTWARE | INGENIERIA WEB

www.grandiyasociados.com | comercial@grandiyasociados.com

Tel: (0343) 4315594 | Corrientes 793 | CP3100 | ERTIC S.R.L. | Paraná | Entre Ríos | Argentina

Designar un líder de proyecto.

El equipamiento informático (PC, impresoras, red, lectores, etc.) deben estar instalados y funcionando para poder implementar el software de Grandi y Asociados. Todo el equipamiento debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el presupuesto.

Si la empresa cuenta con personal técnico para la administración de las PC y red, se recomienda la asistencia de este en la etapa de implementación.

Para la configuración del módulo telefonía si corresponde, se requiere el cable de comunicación RS232 para la PC.

Para la capacitación del personal en el manejo del software adquirido, el Coordinador del Área Soporte e Implementaciones de Grandi y Asociados fijará el cronograma (día y hora) e informará el mismo con antelación al líder del proyecto. Es necesario que el personal no se encuentre atendido al público, evitando así distracción y cortes que impidan terminar a tiempo la tarea; y que el cliente disponga del equipamiento informático necesario para la tarea (Internet de Banda Ancha, Skype).

Para la implementación (modalidad a distancia) y el servicio mensual de soporte y mantenimiento de licencia, la máquina que hará de servidor deberá tener acceso a Internet, con una conexión de Banda Ancha.