



SOPORTE ACTUALIZACIONES

¿Qué incluye el soporte técnico?

El soporte técnico incluye:

- * La resolución de problemas y errores de la aplicación contratada con STR.
- * El acceso a la descarga de las últimas actualizaciones de la aplicación.
- * Aseguramiento de que la aplicación funcione correctamente.

En la web tiene instrucciones precisas sobre como actualizar. Son necesarios conocimientos medios de informática y conocer como conectarse a su servidor y las claves de administrador.

Excepto en los casos especiales, indicados por contrato, el soporte técnico NO incluye:

- * Resolución de errores en la red informática ajenos a la aplicación.
- * Resolución de errores debidos a incompatibilidad con sistemas obsoletos.
- * Resolución de errores debidos a problemas en el hardware
- * Formación
- * Migración e introducción de datos
- * Informes a medida y parametrización
- * Programación de desarrollos a medida
- * Desplazamientos

Estos 5 últimos puntos son servicios normalmente ofrecidos durante la fase de implantación. Por tanto, son servicios que normalmente se presupuestaron junto con la compra de la aplicación. Las asistencias de soporte de estos 8 últimos puntos se facturarán al precio ofertado, con un mínimo de media hora por cada asistencia, ya sea vía email, llamada o presencial.

Le recordamos que es responsabilidad suya mantener al día las copias de seguridad de sus datos.

Tengo un problema ¿cómo procedemos?

1.- COMPROBACIONES INICIALES

Reinicie el ordenador. Esto soluciona gran parte de las incidencias.

Compruebe que el hardware funciona correctamente:

- El resto de las aplicaciones funcionan
- Puedo acceder a la red local y a internet sin problemas.
- No tengo virus ni he instalado nada "raro" que pueda provocar el fallo.

Si alguno de esos puntos fallan, llame a su soporte de hardware y sistemas operativos.

Si todo está correcto, pero la aplicación sigue fallando, vaya al siguiente punto.

2.- COMUNICACIÓN DEL PROBLEMA

Debe comprobar y apuntar los datos siguientes:

- * *NOMBRE Y NIF DE SU EMPRESA*
- * *NOMBRE DE LA APLICACIÓN CON PROBLEMAS Y VERSION*
- * *DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROBLEMA (con pantallazos si es necesario)*
- * *INDIQUE SI EL PROBLEMA ES EN UNO, VARIOS O TODOS LOS EQUIPOS*

Envíe la información a: soporte@stringeneria.com

El tiempo de respuesta dependerá de cada incidencia.

3.- SI ES NECESARIO LE ENVIAREMOS UNA SOLICITUD POR EMAIL PARA CONECTARNOS

Para poderle ayudar es totalmente necesario:

- Conocer las credenciales de Administrador del servidor SQL y la IP o nombre.
- Conocer las credenciales del usuario 'sa' de SQL
- Conocer las credenciales del usuario TREE si su consulta es de TREE.
- Que haya comunicado el problema previamente por email.

· El ordenador al que nos conectemos deberá tener lo siguiente:

- Conexión a internet
- Altavoces y microfono
- Resolución de pantalla normal (Menor de 2500 px de ancho)