

Tipos de Contrato de Servicio Soporte	Standard	Extendido	Excellence
Contratación Obligatoria	Hasta 10 usuarios Edición PRO sin módulos adicionales	<ul><li>Entre 11 y 50 usuarios</li><li>Edición MAX</li><li>Módulos adicionales</li></ul>	• A partir de 50 usuarios
Atención a Consultas Funcionales Básicas	Ø	Ø	Ø
Atención a Incidentes del Programa	Ø	Ø	Ø
Entrega Actualizaciones	Ø	Ø	Ø
Acceso a Información de Producto en la Web	Ø	Ø	Ø
Soporte Funcional Avanzado con Recomendaciones		Ø	Ø
Acceso por Control Remoto a los Agentes Soporte		Ø	<b>⊘</b>
Instalación de versiones y licencias adicionales		Ø	Ø
Asistencia técnica		Básica. Diagnóstico de la infraestructura del cliente	Avanzada. Resolución de incidentes en la infraestructura
Bolsa de Horas Anual Incluida		5	10
Ventajas sobre Servicios Adicionales		Descuento 10 %	Descuento 20 %
Priorización y gestión centralizada incidentes			Ø
Instalación de nuevas versiones			Ø
Volcado de datos para backup automático en local			Ø
Restauración de backup bajo petición			Ø
Instalación versiones y optimización BBDD SQL			Ø
Ampliación del Límite de número Presentaciones			Ø
Ampliación del límite Transacciones Importadores/API			Ø
Envío SMS			Ø
Planificador de Listados			Ø

La descripción detallada de los servicios anteriores y otros adicionales opcionales, la puede consultar aquí:

→ https://www.kmaleon.com/versiones/CondicionesdelNiveldeServicioKmaleon.pdf

