



Servicios de Mantenimiento

NOMINAS Y RRHH



aic

Aplicaciones Informáticas Castilla, S.A.

C/ Antioquía 1 B 4 7º A
41007 – Sevilla

Tel Comercial 902 180 161 Fax 954 254 075

Tel Consultoría 902 119 852 954 252 142

www.aic-online.net

comercial@aic-online.net

Índice de contenido

1.INTRODUCCIÓN.....	3
2.MANTENIMIENTO Y ASISTECIA POSVENTA.....	4
3.MANTENIMIENTO ESTÁNDAR.....	5
4.MANTENIMIENTO TECNOLOGICO	6
5.MANTENIMIENTO DE SOPORTE TELEMATICO.....	7
6.SERVICIOS DE EXPLOTACION	8
7.CONFIDENCIALIDAD.....	9



1. INTRODUCCIÓN

Aplicaciones Informáticas Castilla se define por su vocación de servicio al cliente y por sus sistemas de implantación y puesta en marcha de sus aplicaciones de software.

Aunque el sistema de implantación se adapta a las necesidades concretas de las empresas, podemos establecer un patrón común. Este "patrón" nos permite plantearnos una estrategia y un objetivo claro, para poder estimar los resultados finales.

Una instalación y puesta en marcha efectiva es el 50% del éxito de una aplicación en un cliente, si no más. Es por eso, que Aplicaciones Informáticas Castilla dedica la mayoría de sus recursos a los consultores y a las herramientas que permiten finalizar con éxito este cometido.

Como complemento a la instalación y puesta en marcha, está el mantenimiento y la asistencia posventa.

Una asistencia posventa eficaz, hace que la inversión en el software que hemos hecho sea más duradera y se convierta en un beneficio con el paso de los años. Un servicio posventa eficaz, cercano y resolutivo aumenta el valor del software y la satisfacción de los usuarios finales. En definitiva mejora la productividad y repercute en la empresa en beneficios a corto plazo.

Los tres elementos que una empresa debe de tener en cuenta en igual medida a la hora de decidirse por un software u otro son :

- La calidad del software que quiere implantar.
- La experiencia y eficacia del sistema de implantación y puesta en marcha.
- La efectividad del mantenimiento y asistencia posventa de la aplicación.



2. MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA POSVENTA

Grupo Castilla ofrece un servicio de mantenimiento y asistencia posventa a las empresas que han adquirido sus productos de software. Para acceder a estos servicios **Grupo Castilla certificará a los usuarios de la empresa que utilicen normalmente este software.** Estas personas, como **usuarios certificados**, serán los interlocutores con Grupo Castilla.

Esta certificación la da Grupo Castilla a las personas de la empresa que han recibido una formación correcta en el manejo y utilización del software.

La empresa siempre tendrá que tener alguna persona certificada como interlocutor con Grupo Castilla.

Si por circunstancia de la producción, una empresa no tuviese ninguna persona certificada, Grupo Castilla le ofertaría un curso intensivo, especialmente diseñado, con el fin de remediar esta situación lo antes posible.

La oferta de mantenimiento y servicio de asistencia posventa a los clientes del Grupo Castilla podemos dividirla en:

- Mantenimiento ESTÁNDAR. (Obligatorio)
- Mantenimiento TECNOLÓGICO. (Opcional)
- Mantenimiento SOPORTE TELEMÁTICO (Opcional)
- Servicios de EXPLOTACION (Opcional)



3.MANTENIMIENTO ESTÁNDAR

El mantenimiento ESTÁNDAR , siempre es en relación al software licenciado de Grupo Castilla y que el cliente ha adquirido. El mantenimiento contempla:

- **Adaptación de cambios legales (Mantenimiento Adaptativo)**
Las modificaciones necesarias para adaptar las funcionalidades de los módulos adquiridos a las exigencias legales aparecidas durante la vigencia de este contrato.
- **Mejoras en la aplicación (Mantenimiento Evolutivo)**
Incorporación de las mejoras que Grupo Castilla decida realizar en los módulos adquiridos, ya sea por iniciativa propia o por sugerencias de los propios usuarios.
- **Servicio de consultas en Internet**
Acceso a la página Web de Grupo Castilla (*Usuarios Registrados*), donde encontrará una relación actualizada de sus consultas e introducir cualquier consulta que quiera hacer. El sistema, además le da el seguimiento de la situación de sus consultas pendientes. Podrá consultarla desde la propia aplicación, a cualquier hora y sin límite de tiempo.
- **Información por e-mail de:**
 1. Novedades y comunicaciones de "última hora".
 2. Contenido de nuevas versiones.
 3. Cambios legales que está previsto incorporar y las soluciones que se adaptarán en el programa.
 4. Fechas previstas de entrega
- **Servicio de actualizaciones**
Mediante acceso protegido se podrán conectar a la web y descargar las nuevas versiones , que posteriormente actualizarán en sus sistemas informáticos.
- **Servicio de atención telefónica**
La atención telefónica es un servicio centralizado que permite a todos nuestros clientes con contrato de mantenimiento disponer de técnicos especialistas en cada aplicación, para dar una respuesta rápida y efectiva a las dudas concretas realizadas sobre la operatoria de uso de la aplicación.
Se consideran consultas telefónicas las consultas puntuales y de temas muy concreto sobre el funcionamiento de la aplicación.

El mantenimiento de software estándar no contempla ni el desplazamiento ni el tiempo de los consultores en las oficinas del cliente.



4. MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO

El mantenimiento TECNOLÓGICO, incluye todas las características del Mantenimiento estándar, más una serie de servicios de carácter informático.

El Servicio de Soporte Tecnológico está pensado para aquellas acciones que están relacionadas con el Software instalado, pero que no son estrictamente de sus funcionalidades. Está pensado para dar una cobertura tecnológica a las aplicaciones instaladas en el cliente.

Cuando se instala una aplicación se instala para un Sistema Operativo y una BBDD determinada. A lo largo del tiempo estas tecnologías cambian por parte del fabricante o por parte del cliente. Este cambio tecnológico no entra en el mantenimiento estándar.

Este servicio es opcional e incluye:

► Servicio de Actualizaciones para cambios en el entorno tecnológico del cliente

El Servicio consiste en la disponibilidad de descarga de nuevas actualizaciones específicas del software suministrado, con objeto de garantizar la compatibilidad antes cambios en el entorno tecnológico del cliente.

Este servicio permite que la aplicación siga funcionando correctamente cuando surjan en el mercado nuevas versiones de los productos que conforman el entorno tecnológico requerido por la aplicación.

Asimismo dichas nuevas versiones específicas de la aplicación, incorporan nuevas funcionalidades que optimizan y mejoran el uso de la aplicación con el nuevo entorno tecnológico del cliente, con objeto de aprovechar, en la medida de lo posible, las nuevas prestaciones que ofrecen las superiores versiones del entorno tecnológico.

Entorno tecnológico de la aplicación suministrada:

- Sistemas operativos: Familia MS Windows
- Herramientas ofimáticas: Familia MS Office
- Bases de Datos: Familia MS SQL Server, Familia Oracle y Familia DB2/AS400
- Servidor de aplicaciones: Familia MS Internet Information Server
- Navegador Web: Familia MS Internet Explorer
- VERSION EPSILON 3 y versiones para windows vista y superiores.

Cuando las nuevas versiones específicas de la aplicación están adaptadas, testadas y certificadas para las nuevas versiones de software base arriba indicado, se liberarán en la zona web de descargas para que el cliente pueda instalarlas en su entorno tecnológico.



5.MANTENIMIENTO DE SOPORTE TELEMÁTICO

El mantenimiento de SOPORTE TELEMÁTICO, complementa al mantenimiento estándar puesto que permite a los clientes hacer consultas a nuestros consultores sobre temas que han de ser analizados y estudiados por nuestros consultores en nuestras oficinas, via web, email o teléfono.

Mientras que el Mantenimiento estándar se reduce a consultas puntuales sobre el funcionamiento informático de la aplicación, el mantenimiento de soporte telemático complementa con consultas sobre funcionamiento del sistema legal. Son normalmente consultas que requieren un alto nivel de conocimiento legal y del funcionamiento de los Organismos de Trabajo, SS.SS. y Hacienda.

Se trata de consultas específicas tendentes a :

- Interpretar , analizar o definir disposiciones legales.
- Relaciones de informes.
- Incidencias en las actualizaciones .
- Problemas de verificación con los organismos gubernamentales(SS.SS.,Hacienda, etc).
- Definición de informes.
- Definición de fórmulas de cálculo de conceptos salariales.
- Parametrización de conceptos y convenios colectivos.
- Formación

El contrato de mantenimiento de soporte tiene carácter anual y ofrece una serie de horas según que servicio sea contratado:

- 1. Contrato de Soporte de 10 horas anuales , por importe de 600,00 €**
- 2. Contrato de Soporte de 20 horas anuales , por importe de 1.000,00 €.**

La resolución de estas consultas siempre se realizará por nuestros consultores en las oficinas del Grupo Castilla. Si por cualquier circunstancia hubiese que desplazarse a las oficinas del cliente, la visita no estaría cubierta por este mantenimiento ,sino por los servicios de Explotación.

Este sistema se pone en marcha a partir del día 1 de noviembre . Tendrá que ser contratado por adelantado al inicio del servicio y tiene una duración máxima de un año desde la fecha de contratación.

Cada empresa dispondrá de 3 horas sin cargo alguno para utilizar este servicio de soporte , y a medida de ser utilizadas se le enviará informe detallado del consumo puntual mediante email.



6.SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN

Los Servicios avanzados de explotación están diseñados para dar soporte y ahorro de costes a los clientes de Grupo Castilla.

Son una serie de servicios que los clientes pueden demandar en función de su organización o de las expectativas de trabajo que tienen. Estos servicios siempre son en las oficinas del cliente y son realizados presencialmente por nuestros consultores, previa oferta económica.

Explotación de datos.

Servicios de explotación de datos de la aplicación, destinados a tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivadas de operaciones incorrectas por parte del usuario que ocasionen pérdidas de información, alteración, destrucción o desorganización de ficheros, etc.

Ayuda en la explotación de los datos para la obtención de resultados correctos en procesos complicados, como:

- Diferencias de Convenio y todas las variantes...
- Implantación de nuevas estructuras salariales
- Absorciones de empresas
- Adaptación de nuevos regímenes de cotización
- Apoyo al departamento de RRHH ante situaciones laborales conflictivas para la empresa.

Formación continuada.

- La formación en el manejo de la aplicación, tanto para los usuarios certificados como para los nuevos usuarios de la aplicación.
- La formación requerida por las nuevas actualizaciones.
- Formación específica para explotación de datos en procesos complicados.

Actualización de versiones.

- Tareas destinadas a instalación de nuevas versiones, y verificación del funcionamiento de las mismas, en entorno real o pre-producción.
- Soporte en los incidentes que puedan surgir con motivo de la instalación de la aplicación de Grupo Castilla en el sistema informático del cliente.



7.CONFIDENCIALIDAD

Esta información ha sido preparada únicamente para su compañía en el marco del proyecto a realizar por Grupo Castilla. Este informe contiene propuestas técnicas, metodológicas, soluciones e información comercial y está sujeta al Copyright de nuestra compañía. Queda prohibida su utilización total o parcial, con una finalidad diferente a la comentada, sin el consentimiento expreso de Grupo Castilla.

Por otra parte, cualquier información confidencial facilitada para la elaboración de este documento será mantenida con total reserva por Grupo Castilla.

Dado el carácter y la sensibilidad de la información tratada en el área de la aplicación de Recursos Humanos, Grupo Castilla tomará las medidas necesarias encaminadas al trato seguro y confidencial de la información obtenida durante el proyecto, de manera que su compañía pueda confiar plenamente en el equipo de trabajo.

Igualmente, Grupo Castilla adquiere el compromiso de la fiel custodia de la documentación que se entregue para la realización del trabajo y, con ello, la obligación que ni la documentación ni la información que contiene o a la que se acceda como consecuencia del trabajo, llegue en ningún caso a manos de terceras personas.

Asimismo, Grupo Castilla acepta el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.
Esta obligación continuará vigente una vez finalizado o resuelto el contrato.