

SaphetyDoc

EDI & Electronic Invoicing

SaphetyDoc Servicios Avanzados – Soporte Especializado

Índice

Precios de servicios	2
Apoyo a la plataforma SaphetyDoc	3
Instalación/reinstalación de sistemas de comunicación	4
Configuración del certificado	5
Pedidos especiales	6
Bolsa de horas	7
Tasa de urgencia	9

Precios de servicios

Plataforma	Código Producto	Nombre del producto	Costo del servicio + tasa legal vigente
SaphetyDoc	P35438	Apoyo Platarforma SaphetyBuy	80
SaphetyDoc	P54669	Instalación/reinstalación de sistemas de comunicación	250
SaphetyDoc	P54670	Configuración de certificado	80
SaphetyDoc	P54671	Pedidos especiales	Bajo cotización
SaphetyDoc	P63695	Bolsa 4 horas	280
SaphetyDoc	P63473	Bolsa 8 horas	500
SaphetyDoc	P63696	Bolsa 24 horas	1200
SaphetyDoc	P63472	Bolsa 75 horas	3000
SaphetyDoc	P63471	Bolsa 150 horas	6000
SaphetyDoc	P54662	Tasa de urgencia	100

Apoyo a la plataforma SaphetyDoc

El servicio de apoyo portal SaphetyDoc se realiza remotamente, en tiempo real, a un usuario.

Este servicio consiste en el apoyo funcional de la plataforma, clarificación de dudas y acompañamiento en la realización de acciones, en particular: proceso de creación de factura.

La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:

- Servicio prepago;
- Apoyo a un usuario;
- Duración máxima del servicio de apoyo 1 hora;
- El equipo utilizado debe tener instalado el software TeamViewer en la versión recomendada por Saphety;
- El cliente deberá indicar fecha/hora pretendida para el apoyo en el momento de la suscripción;
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de Saphety;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

Precio: 80€ + IVA (al tipo legal vigente).

Instalación/reinstalación de sistemas de comunicación

El servicio consiste en la instalación/reinstalación de sistema de comunicación Saphety (Saphetybox o Communicator).

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de Saphety.

La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:

- Servicio prepago;
- 1 Instalación/reinstalación por pedido;
- El equipo utilizado debe tener instalado el software TeamViewer en la versión recomendada por Saphety;
- El usuario tiene permisos/acceso necesarios para realizar las acciones;
- El cliente deberá indicar fecha/hora pretendida para el apoyo en el momento de la suscripción;
- Presentación de la documentación/datos necesarios a la validación del pedido (si es aplicable);
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de Saphety;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

Precio: 250€ + IVA (al tipo legal vigente).

Configuración del certificado

El servicio consiste en la configuración/alteración de certificado asociado a la plataforma de facturación electrónica de Saphety.

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de Saphety.

La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:

- Servicio prepago;
- 1 Configuración por pedido;
- El equipo utilizado debe tener instalado el software TeamViewer en la versión recomendada por Saphety;
- El usuario tiene permisos/acceso necesarios para realizar las acciones;
- El cliente deberá indicar fecha/hora pretendida para el apoyo en el momento de la suscripción;
- Presentación de la documentación/datos necesarios a la validación del pedido (si es aplicable);
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de Saphety;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables (entre las 11h – 17h);
- Por norma, los viernes no se efectúan cambios de certificados;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

Precio: 80€ + IVA (al tipo legal vigente).

Pedidos especiales

Este servicio consiste en la realización de acciones no previstas en la plataforma o fuera del ámbito del soporte (gratuito o servicios avanzados).

Todos los pedidos serán objeto de análisis de viabilidad técnica, procesual y legal, y en caso de aceptación, serán objeto de propuesta comercial.

La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:

- Servicio prepago;
- Pedido pendiente de análisis previo y confirmación de ejecución por parte del servicio de atención a clientes de Saphety;
- No aplicable a pedidos que comprometan el plan de gestión de desarrollo del producto, o comportamientos de las funcionalidades disponibles en la plataforma;
- No aplicable a soporte jurídico;
- Presentación de la documentación aplicable a la validación del pedido (si es aplicable);
- Las condiciones y plazo de entrega del servicio estarán pendientes de la presentación de propuesta comercial;
- SLA de entrega de servicio: acordadas en el proceso de adjudicación de propuesta;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

Precio: a estimar en oferta comercial.

Bolsa de horas

Este servicio se destina a la adquisición previa de una bolsa de horas para realización de intervenciones técnicas en el ámbito del proyecto del cliente, con la finalidad de agilizar el proceso de desarrollo, a través de la reducción de los tiempos relativos al proceso comercial (elaboración de propuesta comercial, adjudicación y pago del servicio).

Podrán encuadrarse en este servicio pedidos que no cambien la lógica del proyecto implementado ni que exijan especificación de requisitos técnicos, en particular configuraciones, alteración de configuraciones, pequeños desarrollos, actualización de datos/estatus.

Todos los pedidos serán objeto de análisis de viabilidad técnica, procesual y legal, y en caso de aceptación, estarán pendientes de la aceptación previa del cliente.

La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:

- Servicio prepago;
- Cada pedido individual que se encuadre en la bolsa de horas (pequeños desarrollos/intervenciones manuales) estará pendiente de análisis de viabilidad y confirmación de aceptación de ejecución por parte de Saphety;
- Antes de proceder a la realización de la acción, el cliente debe aceptar formalmente las condiciones del servicio (condiciones, plazo, horas que se deben descontar en la bolsa de horas);
- No aplicable a pedidos que comprometan el plan de gestión de desarrollo del producto, o comportamientos de las funcionalidades disponibles en la plataforma;
- No aplicable a soporte jurídico;

- Al final del año, se presenta el informe de consumo de bolsa de horas. Después de finalizado el año fiscal, las horas no consumidas transitan para el año siguiente;
- SLA de entrega de servicio: acordadas en el proceso de adjudicación de propuesta;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

Precios:

Bolsa 4 horas - 280€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 8 horas - 500€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 24 horas - 1200€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 75 horas - 3000€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 150 horas - 6000€ + IVA (al tipo legal vigente).

Tasa de urgencia

El servicio se destina a la anticipación de la fecha de entrega prevista de servicio de soporte (gratuito o avanzado).

La contratación de la tasa de urgencia presupone la priorización del pedido y resolución en tiempo inferior al previsto en el servicio estándar (servicio gratuito) o tratamiento inmediato (servicio avanzado).

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de Saphety.

La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:

- Servicio prepago;
- La fecha/hora pretendidas carecen de validación y confirmación de aceptación por parte del servicio de atención a clientes de Saphety;
- La tasa de urgencia es aplicable a la anticipación de entrega de servicio de soporte inferior al SLA contratado. Pudiendo cobrarse en el ámbito del soporte estándar gratuito, o cumulativamente, en el ámbito de la contratación de Servicios Avanzados;
- Las condiciones y plazo de entrega del servicio estarán pendientes de la presentación de propuesta comercial;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

Precio: 100€ + IVA (al tipo legal vigente).

saphety

saphety.com

