

Catálogo de Servicios – Departamento SAC

El departamento SAC de Aner ofrece servicios de mantenimiento de aplicaciones software desarrolladas por Aner, incluyendo atención al usuario, gestión y resolución de tickets, soporte remoto, envío de nuevas versiones y tramitación de mejoras propuestas por los usuarios.

Modalidades de Servicio

Mantenimiento Básico

- Instalación anual de una versión testeada de los programas contratados.
- Soporte telefónico, por email o conexión remota en horario de oficina.
- Excluye: malas utilizaciones, auditoría de datos, formación a nuevos usuarios, peticiones de mejoras o nuevas funcionalidades particulares.
- No incluye soporte presencial en las instalaciones del cliente.

Dedicación Avanzada

- Instalación de nuevas versiones testeadas, sin límite en número.
- Soporte telefónico, por email o conexión remota en horario de oficina.
- Dedicación avanzada y exclusiva de personal de Aner, con límite de horas contratadas.
- Formación a nuevos usuarios, peticiones de mejoras, asistencia personal y remota, análisis de sugerencias, auditoría y traspasos de datos.
- Incluye soporte presencial limitado en las instalaciones del cliente.

Cobertura y Contacto

- **Horario telefónico:** Especificado en el calendario anual enviado por email y publicado en la web de Aner.
- **Fuera de horario:** Contacto por email a <mailto:soporte@aner.com>soporte@aner.com, respuesta a la mayor brevedad posible.
- **Festivos:** Según calendario laboral vigente.
- **Teléfono:** 943133485
- **Email:** <mailto:soporte@aner.com>soporte@aner.com / <mailto:info@aner.com>info@aner.com
- **Dirección:** Araba Kalea, 43, Zarautz

Compromisos y Niveles de Servicio (SLA)

- **Plazo de respuesta:** En el 90% de los tickets, menor de 4 horas.
- **Plazo de solución:** En el 85% de los tickets, menor de 10 días.
- **Plazo de cierre:** En el 80% de los tickets, menor de 10 días.
- El servicio se regula mediante contrato firmado por ambas partes y se renueva según las condiciones pactadas.

Dependencias y Componentes

Los componentes del servicio pueden ser compartidos entre diferentes servicios, con porcentajes de participación especificados en la configuración de cada activo.