

Servicios Incluidos en Contrato de Mantenimiento Anual - Aplicaciones de Oficina (Internacional)

Ventajas Generales

- Atención exclusiva y preferente por profesionales expertos
- Consultas a través de web o correo electrónico ilimitadas, con tiempo de respuesta típico de 1 día hábil
- Información puntual de mejoras y corrección de errores
- Descargas gratuitas de actualizaciones
- Descuentos en cursos online

Soporte a través de Distribuidor

APLITOP dispone de una amplia red de distribuidores, que han recibido la formación suficiente, pudiendo prestar soporte básico sobre nuestros productos, y en caso de necesidad enviarnos las consultas o incidencias más avanzadas.

Todos los usuarios que hayan suscrito el contrato de mantenimiento a través de un distribuidor deben remitir sus consultas a dicha empresa.

Soporte Directo

En el caso de que el contrato de mantenimiento se haya formalizado directamente con APLITOP, se ofrecen los siguientes canales de contacto:

Web	http://www.aplitop.com/soporte
Correo Electrónico	soporte@aplitop.com
Chat	www.aplitop.com ⁽¹⁾

Notas

(1) Solo cuando se haya acordado cita previa con los técnicos de soporte

Horario de atención

Lunes a jueves de 9:30h a 13:30h y de 16:00h a 18:30h y viernes 8.30h a 14.00h (hora de Madrid) salvo festivos.

Contrato de Mantenimiento – Aplicaciones de Oficina

Preguntas frecuentes: Soporte a través de Distribuidor

1. He actualizado la versión de mi CAD y tengo contrato de mantenimiento. ¿Puedo descargarme MDT para esta versión?

Por supuesto, esta es una de sus ventajas. En el caso no tenerlo en vigor tendría que suscribir una actualización.

2. Tengo algunas dudas sobre la interpretación de los resultados de vuestra aplicación. ¿Podéis explicármelo?

Puede enviar su consulta al distribuidor, utilizando los medios de contacto que éste le haya indicado.

3. He recibido un archivo generado por otra aplicación y no puedo convertirlo. ¿Podéis ayudarme?

Puede enviar el archivo al distribuidor, que le asistirá si el formato está soportado por la aplicación. En el caso de que no lo esté y se considere de interés general, el distribuidor nos lo remitirá y se añadirá a la lista de sugerencias para mejoras futuras.

4. Tengo problemas para instalar el software en mi equipo. ¿Qué puedo hacer?

Envíe al distribuidor capturas de pantalla del error que se produce y describa las características del equipo, para que pueda ayudarle en la instalación.

5. Tengo una idea sobre una nueva funcionalidad que me gustaría compartir. ¿Cómo puedo hacerlo?

Envíe al distribuidor un mensaje describiendo la idea, adjuntando los archivos que puedan ilustrarla. El distribuidor nos la hará llegar con su valoración, y será registrada para posibles desarrollos de nuevas versiones.

6. Mi licencia ha dejado de funcionar. ¿Cómo puedo solucionarlo?

Es posible que haya caducado o que el dispositivo de protección se haya estropeado. En cualquier caso contacte con el distribuidor.

7. Trabajando en un caso concreto el programa muestra un error. ¿Cuál es el procedimiento para comunicarlo?

Envíe un mensaje al distribuidor explicando cómo reproducirlo y adjuntando los archivos necesarios.

8. He visto en las redes sociales una nueva utilidad de la aplicación que me interesa mucho. ¿Tengo derecho a descargarla?

El contrato de mantenimiento da derecho a todas las mejoras y actualizaciones que se produzcan en dicho período. Para ello basta con entrar en el área privada de la web y descargar los archivos correspondientes.

Contrato de Mantenimiento – Aplicaciones Oficina

Preguntas frecuentes: Soporte Directo

1. He actualizado la versión de mi CAD y tengo contrato de mantenimiento. ¿Puedo descargarme MDT para esta versión?

Por supuesto, esta es una de sus ventajas. En el caso no tenerlo en vigor tendría que suscribir una actualización.

2. Tengo algunas dudas sobre la interpretación de los resultados de vuestra aplicación. ¿Podéis explicármelo?

Puede abrir un nuevo caso en el área de soporte de la web, o enviarnos un correo electrónico indicando claramente su número de licencia y detalles sobre sus cuestiones, y le responderemos rápidamente.

3. He recibido un archivo generado por otra aplicación y no puedo convertirlo. ¿Podéis ayudarme?

Nos puede enviar el archivo y datos de su licencia y le asistiremos si el formato está soportado por la aplicación. En el caso de que no lo esté y se considere de interés general se implementará de forma rápida o bien se añadirá a la lista de sugerencias para mejoras futuras, según su complejidad.

4. Tengo problemas para instalar el software en mi equipo. ¿Qué puedo hacer?

Envíe capturas de pantalla del error que se produce y describa las características del equipo y el número de serie de su licencia. En caso de necesidad, se puede acordar con nuestros técnicos una sesión remota para que le ayudemos con la instalación, de forma totalmente gratuita.

5. Tengo una idea sobre una nueva funcionalidad que me gustaría compartir. ¿Cómo puedo hacerlo?

Entre en el área privada de la web, y describa la idea dentro del apartado de Sugerencias, adjuntando los archivos que puedan ilustrarla. Todas ellas se registran y son evaluadas para posibles desarrollos de nuevas versiones.

6. Mi licencia ha dejado de funcionar. ¿Cómo puedo solucionarlo?

Es posible que haya caducado o que el dispositivo de protección se haya estropeado. En cualquier caso abra un nuevo caso de soporte y le contestaremos rápidamente.

7. Trabajando en un caso concreto el programa muestra un error. ¿Cuál es el procedimiento para comunicarlo?

Entre en el área privada de la web y cree una incidencia, explicando cómo reproducirla y adjuntando los archivos necesarios. Nuestros técnicos le ayudarán a solucionarlo.

8. He visto en las redes sociales una nueva utilidad de la aplicación que me interesa mucho. ¿Tengo derecho a descargarla?

El contrato de mantenimiento da derecho a todas las mejoras y actualizaciones que se produzcan en dicho período. Para ello basta con entrar en el área privada de la web y descargar los archivos correspondientes.