



# Servicios de Mantenimiento

## Qué son

Los Servicios de Mantenimiento de Avalon son el complemento idóneo para los equipos y licencias de software de su empresa. Están orientados a resolver las diversas contingencias que se producen durante la actividad y a minimizar el impacto negativo que estas pueden tener en las ventas.

El alto nivel tecnológico y la complejidad de los sistemas informáticos de gestión de una estación de servicio, requieren de un soporte posventa especializado que dé asistencia al usuario de forma satisfactoria y resuelva las incidencias del trabajo diario.

Nuestros servicios de mantenimiento tienen como objetivo garantizar la continuidad del negocio en los entornos más exigentes, ya sea en los momentos de máxima afluencia de público, o a tiempo completo y cada día del año.

## A Destacar

Los Servicios de Mantenimiento de Avalon están disponibles en cuatro modalidades de contrato que se adaptan a las necesidades de cada negocio.

Cuentan con cobertura de hardware y software, y le ofrecen ventajas a medio y largo plazo que se traducen en la máxima rentabilización de los productos adquiridos.

Equipos de sustitución, soporte remoto, actualizaciones de software con informes de las mejoras incluidas, aplicación online de consulta de incidencias con todos los detalles, cursos formativos, tutoriales y video tutoriales de los productos.

Infórmese de las opciones que Avalon pone a su disposición y de todo lo que pueden ofrecerle nuestros Servicios de Mantenimiento.

## Productos Relacionados

Los Servicios de Mantenimiento están disponibles para toda la gama de hardware y software de Avalon Informática y Servicios.



# Servicios de Mantenimiento

## Servicio 24x7



Apoyo al negocio con **cobertura total**, en cualquier momento del día y todos los días del año. **Sin excepciones, sin condiciones.** El único mantenimiento que le garantiza un **tiempo de respuesta de 4 horas** ante cualquier contingencia que se le presente. Incluye equipos de sustitución para garantizar la continuidad del negocio y actualizaciones de software gratuitas.

## Día Siguiente



El servicio de mantenimiento especializado de Avalon, con una **cobertura de lunes a viernes** (excepto festivos) y de 8.00 a 20.00 horas. Asistencia telefónica, mantenimiento in-situ, equipo de sustitución y actualizaciones gratis del software adquirido.

## Mantenimiento integral de software



El mejor servicio posventa para el mantenimiento de las licencias adquiridas. **Soporte remoto** con conexión al sistema del cliente, **consulta de incidencias** desde cualquier dispositivo con acceso a internet, actualizaciones gratis de software, asistencia a **cursos de capacitación**.

## Actualizaciones de software



El servicio básico para mantener al día todas sus aplicaciones. Beneficiarse de las **mejoras** continuas en el producto, **cambios legislativos**, etc. Las actualizaciones de software le permitirán preservar la **fiabilidad** de su solución y adaptarla a las necesidades de un mercado siempre cambiante.

Características	Servicio 24x7	Servicio Día Siguiente	Mantenimiento Integral Software	Actualizaciones Software
Horario Continuo	✓	✗	✗	✗
Tiempo de respuesta 4h.	✓	✗	✗	—
Desplazamientos ilimitados	✓	✓	—	—
Mano de obra ilimitada	✓	✓	—	—
Servicio de sustitución	✓	✓	—	—
Asistencia remota	✓	✓	✓	✗
Visita preventiva anual*	✓	✓	✓	✓
Actualizaciones de software	✓	✓	✓	✓
Renovación de equipos en condiciones ventajosas	✓	✓	—	—
Asistencia a cursos	✓	✓	✓	✗
Seguimiento online de la incidencia	✓	✓	✓	✗
Monitorización de sistemas no atendidos	✓	✗	✗	✗

\*La visita anual de acción preventiva sobre los terminales de venta (TPV, OPT) se realizará previa solicitud del cliente.

