

# PLANES DE SOPORTE GESA

## Software & Hardware



### Especialistas a su servicio

Nuestro equipo está formado por técnicos con amplia experiencia y continua formación para garantizar el funcionamiento correcto de todos los productos suministrados, logrando dar una rápida respuesta a cualquier problema o consulta técnica que se requiera.

### Repuestos originales

Utilizamos recambios y componentes originales para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos, además de disponer de un amplio stock de repuestos para garantizar que cualquier equipo defectuoso pueda volver a su funcionamiento óptimo de forma rápida.

### Mantenimiento Software SMA

Ofrecemos diferentes opciones para el mantenimiento de los programas de etiquetas y las aplicaciones centralizadas. Disponer de un SMA en el caso de licencias perpetuas o tener una suscripción vigente le permite proteger su inversión, disponiendo de acceso ilimitado a las últimas versiones de los programas.

### Niveles de soporte

Conscientes de los requisitos empresariales existentes, le ofrecemos diferentes niveles de soporte para cubrir sus necesidades de servicio adaptándonos a su presupuesto.

Disponemos de servicios de asistencia telefónica, por soporte remoto o en casa del cliente; además SMAs para disponer de las últimas versiones de programas de etiquetas sin costes adicionales.

Contrate un Plan de soporte para garantizar que los procesos y operaciones de su negocio funcionen correctamente y sus productos estén siempre en óptimas condiciones. Gracias a nuestra experiencia obtendrá las máximas garantías para solventar cualquier duda o incidencia sobre sus equipos, según plan contratado, ya sea un problema informático o mecánico.

PARTNERS OFICIALES:

**TOSHIBA**

**cab**  
*we identify, move*

**EPSON**  
EXCEED YOUR VISION

**UNIVERSAL  
ROBOTS**

**Honeywell**

**TEKLYNX**

**GESA**  
Labeling Automation

Contacta con nuestra central de soporte para cualquier duda o consulta - [sat@generaletiquetaje.com](mailto:sat@generaletiquetaje.com) +34 935 407 540

# PLANES DE SOPORTE

## CONTRATO BÁSICO

Servicio de asistencia técnica para la resolución de configuraciones y errores habituales de las impresoras y los programas estándares no SV\* suministrados por GESA. El soporte se realiza desde las instalaciones de GESA mediante soporte telefónico, e-mail o por conexión remota.

## CONTRATO BÁSICO SV

Servicio de asistencia técnica para la resolución de configuraciones y errores habituales de las impresoras y los programas, incluidas las versiones de software SV\* suministrados por GESA. El soporte se realiza desde las instalaciones de GESA mediante soporte telefónico, e-mail o por conexión remota.

## CONTRATO PREVENTIVO

Mantenimiento de las impresoras contratadas, además de la puesta a punto, revisión y/o reparación de las impresoras en las instalaciones GESA, incluyendo mano de obra y el cambio de piezas\*\*.

## CONTRATO ON-SITE

Incluye todas las prestaciones del contrato PREVENTIVO además de dos asistencias técnicas anuales en casa del cliente, incluyendo el servicio de desplazamiento, mano de obra y cambio de piezas\*\*.

\*SV Versiones de Software empresariales Network, automatizaciones Sentinel, TK Central, Print Module, SDK, soluciones de trazabilidad Label Archive o aplicaciones a medida.

\*\*El servicio de cambio de piezas no incluye la reparación o sustitución de llaves de protección LPT/USB, cabezales térmicos o termotransfer, cuchillas de las guillotinas ni accesorios WLAN y RFID.

## CARACTERÍSTICAS

	SOFTWARE		IMPRESORAS	
	BÁSICO	BÁSICO SV	PREVENTIVO	ON-SITE
Asistencia telefónica/e-mail general para la resolución de errores y configuraciones de software.	✓	✓		
Asistencia remota general para la resolución de errores y configuraciones de software.	✓	✓		
Asistencia para resolución de errores y configuraciones de software empresarial SV*		✓		
Asistencia telefónica/ email/ remota para resolución de errores y configuraciones con drivers o programas incluidos con la impresora.			✓	✓
Mantenimiento preventivo de las impresoras en nuestras instalaciones.			✓	✓
Mano de obra en la reparación de las impresoras en nuestras instalaciones.			✓	✓
Cambio de piezas**, deterioradas por uso normal, en nuestras instalaciones.			✓	✓
Cambio de piezas**, deterioradas por uso normal, en las instalaciones del cliente.			✓	✓
Mano de obra incluida en la reparación de las impresoras en casa del cliente.				✓
Desplazamiento a las instalaciones del cliente.				✓
Coberturas	1, 3 años	1, 3 años	1, 3 años	1 año