

# Catálogo de servicios y asistencia de StepOver GmbH

StepOver  
the next step in business

## StepOver – servicio y asistencia de primera

### *Nuestros productos convencen por su máxima calidad y sus índices mínimos de fallo*

... y precisamente porque estamos tan convencidos de nuestros productos, StepOver GmbH le ofrece un soporte real en lugar de complicadas y automatizadas líneas de soporte telefónico, sólo aptas para los más pacientes. El soporte que ofrecemos está diseñado de tal forma que pueda responder a las grandes necesidades de las grandes empresas y compañías. Ofrecemos la más amplia cobertura de asistencia en el sector de los productos para la firma electrónica escrita. No delegamos, el soporte lo ofrecemos desde nuestras oficinas, a través de nuestros propios técnicos y programadores.

Ofrecemos los siguientes servicios a clientes de StepOver:



#### **F.A.Q. - Respuesta a las preguntas más habituales**

En nuestro F.A.Q. encontrará respuesta a las preguntas más habituales sobre: Nuestras distintas aplicaciones de software, nuestros interfaces de programación (API), nuestros productos hardware, las distintas posibilidades de integración...y mucho más



#### **Asistente técnico**

El asistente técnico gratuito de StepOver tratará de localizar y resolver los problemas de hardware y software mediante un sistema de pregunta/respuesta. Si el asistente técnico no tuviese éxito en la resolución del problema, también puede dirigirse directamente a nuestra línea telefónica de asistencia técnica.



#### **Netviewer - Programa de control remoto**

Netviewer es un programa para la asistencia mediante control remoto que permite a nuestros técnicos ver directamente la pantalla del cliente. De este modo podemos identificar el problema e indicar al cliente los pasos a seguir, o trabajar directamente en el ordenador del cliente a control remoto. Descargue el programa y siga las indicaciones de nuestros técnicos. La aplicación está compuesta por un único fichero y no precisa de su instalación. La conexión a su ordenador es, por supuesto, solo posible mediante su previa autorización.

#### **Contacto:**

StepOver  
c/Zamora, 7  
E-28039 Madrid  
Tel.: 91-3981536  
www.stepover.es

# Catálogo de servicios y asistencia de StepOver GmbH

Step Over  
the next step in business



## Documentación para productos software e interfaces de programación (APIs)

Aquí encontrará información actualizada de nuestros productos y API's. Junto con las instrucciones y descripciones oficiales encontrará también documentación con ejemplos de integración de nuestros productos (en inglés), así como descripciones del producto y manuales con especificaciones fundamentales para la firma electrónica escrita. .



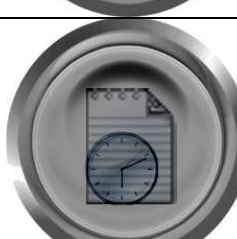
## StepOver Red de información

La red de información de StepOver le ofrece una eficiente plataforma de comunicación en contacto directo con nuestros técnicos e información personalizada sobre los productos y áreas que le interesen. La participación en la red de información de StepOver no supone coste alguno y los datos de los clientes no se utilizan para el envío de información o publicidad no deseada.



## Área de descarga

En nuestra área de descargas podrá encontrar los controladores de software y actualizaciones del firmware. También encontrará códigos fuente y referencias de implementación (para técnicos y programadores) y un acceso ilimitado a todos los productos software de StepOver para que los pueda probar y evaluar libremente.



## Versiones - Cronología

Aquí podrá acceder a una base de datos con las distintas versiones ordenadas cronológicamente. De esta forma podrá ver rápidamente los cambios, nuevas funciones, mejoras y ampliaciones que hemos desarrollado gracias a la experiencia en la implementación de los productos software de StepOver en sus sistemas. Esto da la posibilidad de planificar y entender mejor los cambios necesarios cuando vaya a actualizar a una nueva versión.



## Banco de datos QS de StepOver

Como miembro de la red de información gratuita de StepOver podrá acceder aquí al banco de datos QS de StepOver. El banco de datos QS de StepOver le ofrece la posibilidad, mediante el uso del número de serie de su pad de firmas, de conocer el estado de la garantía del producto y de comprobar los protocolos de verificación del pad (cada pad de firmas de StepOver es sometido antes de la entrega a un control de calidad individualizado).



## Activación manual del software

Las versiones de pago de los programas StepOver requieren una activación online del producto mediante la introducción del número de licencia. Si el ordenador en donde se instaló el programa no tuviese conexión a Internet, también se puede activar el producto software de StepOver, mediante la activación manual del software, desde cualquier otro ordenador con acceso a Internet).

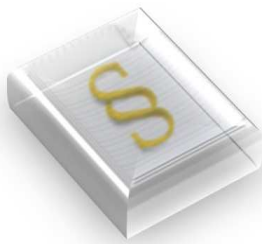
### Contacto:

StepOver  
c/Zamora, 7  
E-28039 Madrid  
Tel.: 91-3981536  
www.stepover.es

# Catálogo de servicios y asistencia de StepOver GmbH

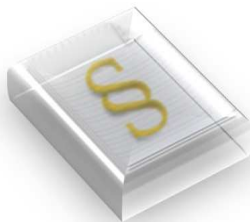
Junto a la gran variedad de servicios y herramientas de información gratuitos, StepOver GmbH le ofrece a petición otros servicios hechos a medida:

## Contrato de actualización del software



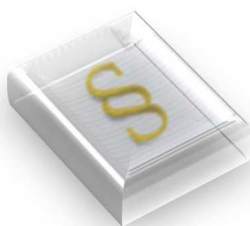
Con el contrato de actualización del software StepOver usted podrá disponer siempre de la última versión del producto software implantado en su sistema. El contrato de actualización software incluye todas las actualizaciones (updates) y las mejoras (upgrades, p. ej. pasar de una versión 3.x a una versión 4.x). De esta forma no tendrá costes adicionales para las actualizaciones y mejoras del producto software y mantendrá la garantía de los mismos actualizada. Aviso: De forma estándar, StepOver ofrece asistencia para las versiones de software descatálogadas durante un año más a partir de la aparición de la versión siguiente o, en su caso, hasta la finalización del plazo de garantía.

## Contrato de asistencia software



Ni siquiera el mejor soporte y la máxima calidad del producto pueden impedir en todos los casos que la integración de una aplicación, dentro de todas las posibles combinaciones e integraciones con otras aplicaciones, pueda realizarse sin problemas, tal y como quiere el usuario. Precisamente en casos de integración en grandes empresas o grupos de empresas, y en el caso de problemas relacionados con la interacción con las distintas aplicaciones, no es posible resolver cada uno de las dificultades sin invertir gran cantidad de tiempo en ello. El contrato de asistencia software cubre por ello a lo largo de toda la duración del contrato la subsanación de errores y el arreglo de defectos por nuestra parte de forma gratuita.

## Prolongación de la garantía sobre el hardware



Los pads de firmas de StepOver se cuentan, con su extremadamente baja tasa de error y su elevada durabilidad, entre los productos informáticos más fiables en general. De manera estándar ofrecemos nuestros productos hardware con dos años de garantía. Si su proyecto de implementación de pads de firmas requiere desde un principio un mayor esfuerzo, puede ser interesante contratar una prolongación de la garantía (hasta 5 años como máximo) y poder ejecutar así el proyecto cómodamente a largo plazo evitando los costes correspondientes a las reparaciones, trámites y burocracia que conlleva.

## Advertencias legales:

Las prestaciones aquí descritas no constituyen más que un posible esbozo del contrato. Las condiciones se deberán negociar caso por caso según las necesidades individuales de cada cliente. Sólo será válido para cada caso lo pactado en el contrato firmado con el cliente. Los contratos aquí descritos sólo pueden cerrarse en el momento de la compra de un producto StepOver.

### Contacto:

StepOver  
c/Zamora, 7  
E-28039 Madrid  
Tel.: 91-3981536  
www.stepover.es

# Catálogo de servicios y asistencia de StepOver GmbH

StepOver  
the next step in business

Todos los contratos aquí expuestos se podrán realizar única y exclusivamente en el momento de la compra de un producto.

## Información y contacto

En caso de que esté interesado en nuestros productos o servicios, de que desee más información o quiera ver una presentación en vivo de nuestro software - no dude en contactarnos. Estamos disponibles:

### Telefónicamente:

Nº tel.: +34 91 398 14 88

### Fax y correo electrónico:

Fax: +34 91 791 52 92

E-Mail: [info@stepover.es](mailto:info@stepover.es)

### En Internet:

[www.StepOver.es](http://www.StepOver.es)

## Ayuda técnica - servicio y soporte

¿Tiene problemas o preguntas técnicas sobre la implementación de los productos de StepOver? En ese caso visite nuestro portal de servicios o contacte con nosotros:

Teléfono: +34 913 981 488

E-Mail: [info@stepover.es](mailto:info@stepover.es)

## Aviso legal

Todos los nombres y marcas nombrados son propiedad de sus respectivos dueños. No se permite la traducción, reproducción de informaciones, ni datos, especialmente de imágenes, textos ni partes de los textos, sin el permiso expreso de StepOver GmbH. Todos los derechos reservados.

© StepOver GmbH – 2008.

Fecha 22.10.2008

### Contacto:

StepOver  
c/Zamora, 7  
E-28039 Madrid  
Tel.: 91-3981536  
[www.stepover.es](http://www.stepover.es)