

Cobertura de Mantenimiento del ERP

En este documento se detalla la **cobertura de mantenimiento del ERP** para el año 2026.

Área del ERP	Incluye (Cobertura Estándar)	No Incluye (Exclusiones)
Soporte Funcional ¹	Consultas puntuales Hotline ² sobre procesos de negocio (ventas, compras, contabilidad, inventarios, entre otros) dentro del estándar del ERP.	Formación a nuevos empleados, consultoría contable/fiscal o reconfiguración de procesos de negocio.
Corrección de Errores (Bugs)	Resolución de fallos en el código que impidan el flujo normal de los módulos contratados.	Errores por manipulación directa de la base de datos o cambios en el código por terceros. Personalización o rediseño de pantallas a medida.
Actualización del ERP	Actualización del programa dentro de la jornada laboral por parte del personal de SB Software. ³	Actualización del ERP fuera de la jornada laboral del personal de SB Software.
Cambios solicitados por Ley	Ajustes necesarios por cambios normativos.	Adaptaciones a normativas de otros países.

¹ Soporte básico a los clientes de resolución rápida.

² Hotline: atención al cliente dentro de los primeros 15 minutos de llamada con el equipo de soporte.

³ El cliente puede realizar su actualización 24/7 los 365 días del año sin necesidad de llamar al soporte de SB.

Mantenimiento de Base de Datos ⁴	Revisión de integridad de datos, optimización de índices y corrección de bloqueos internos del ERP.	Recuperación de datos borrados por el usuario o administración de servidores (Hardware/OS).
Informes y Reportes	Soporte técnico para asegurar que los informes estándar generen datos correctos. ⁵	Creación de nuevos informes personalizados o dashboards complejos de Cuadros de Mandos y Business Intelligence.

⁴ Si tiene copias de seguridad y servidor en la nube contratada, entra en el mantenimiento contratado.

⁵ Aplica solo atención al cliente dentro de los primeros 15 minutos de llamada con el equipo de soporte.

Detalles del Servicio de Mantenimiento del ERP

- Canal de comunicación: el soporte se canaliza exclusivamente a través de diversas vías de comunicación:
 - Formulario web a través de nuestra página de SB Software: [Avisos de Soporte](#).
 - Correo electrónico de soporte: sosporte@sbssoftware.es
 - Whatsapp de soporte: +34 618 38 49 33
 - A través de nuestra centralita: +34 857 70 70 70
- Tiempo de respuesta/resolución: tiempo estimado de 2 días hábiles para dar una respuesta inicial o solución definitiva, dependiendo de la criticidad del incidente.
- Disponibilidad de atención: lunes a jueves en horario de 8:30h a 14h y de 16h a 19h y los viernes de 8h a 15h, excluyendo festivos nacionales y locales.

Tarifa oficial de SB Software 2026

A continuación, le presentamos nuestra Tarifa Oficial para servicios fuera de la cobertura del mantenimiento del ERP durante el ejercicio 2026.

Servicios	Precio por hora ⁶
Servicios fuera de la cobertura del mantenimiento del ERP	60 €

Este precio es válido para todo el año 2026 y se ajustará anualmente en función de la variación del IPC (Índice de Precios al Consumo) Cualquier modificación será comunicada con la debida antelación.

⁶ Los precios no incluyen el I.V.A

Paquetes de horas de trabajo para desarrollos a medida:

	Paquete de horas ^{7 8}	Horas incluidas	Precio/hora	Total paquete
<input type="checkbox"/>	Paquete Básico*	10 horas	60€/hr	600€
<input type="checkbox"/>	Paquete Básico Plus*	15 horas	60€/hr	900€
<input type="checkbox"/>	Paquete Standard*	20 horas	55€/hr	1.100€
<input type="checkbox"/>	Paquete Standard Plus*	25 horas	55€/hr	1.375€
<input type="checkbox"/>	Paquete Profesional	50 horas	50€/hr	2.500€
<input type="checkbox"/>	Paquete Profesional Plus I	100 horas	45€/hr	4.500€
<input type="checkbox"/>	Paquete Profesional Plus II	200 horas	40€/hr	8.000€

Los precios son válidos para todo el año 2026 y se ajustará anualmente en función de la variación del IPC (Índice de Precios al Consumo) Cualquier modificación será comunicada con la debida antelación.

⁷ *Los paquetes Básicos y Standard, son paquetes aplicables sólo y exclusivamente al proyecto solicitado, es decir, las horas incluidas en el paquete de horas seleccionado será aplicables al desarrollo, implantación y testeo de las funcionalidades descritas en el proyecto. En caso de superar el número de horas incluidas en el paquete de horas elegido, se podrá optar por cambiar de paquete al inmediatamente superior o a facturar las horas que sobrepasen a las incluidas en el paquete a razón de 65€/h.

⁸ Los paquetes de horas Profesionales, se aplicarán al desarrollo, implantación y testeo del proyecto solicitado y en caso de no alcanzar las horas contratadas a la finalización del proyecto, se podrán abordar nuevos proyectos con las horas sobrantes.