

CONDICIONES GENERALES DEL SOPORTE TÉCNICO BASICO TPV ATAGO

1. MODALIDADES DE ACCESO:

- Vía telefónica a través de número: **902 500 826**

- E-mail : suporte@ibersoftware.com

- FAX : **926 55 14 29**

- Asistencia remota.

Horario de atención al Cliente en todas las modalidades:

Meses de Septiembre a Julio: Lunes a jueves, mañanas de 9:30 a 14:00 horas y tardes de 16:30 a 19:00 horas. Viernes de 9:30 a 14 Horas.

Mes de Agosto: Lunes a viernes, mañanas de 9:00 a 14:30 horas.

Se excluyen como días hábiles de prestación de soporte los festivos de carácter nacional, autonómico y local.

2. SERVICIOS INCLUIDOS EN TODAS LAS MODALIDADES DE ACCESO:

- Resolución de dudas y/o consultas acerca de todas las opciones integradas en el software.
- Resolución de problemas de bases de datos, derivados del mal uso del software o precaria instalación del hardware o sistema operativo.
- Resolución de problemas ocasionados por borrado de bases de datos o del ejecutable de forma accidental o premeditada. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o a la reparación de las bases de datos.
- Resolución de problemas ocasionados por manipulación de bases de datos mediante programas o herramientas ajenas al software. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o a la reparación de las bases de datos.
- Resolución de problemas ocasionados por virus informáticos en el ejecutable o bases de datos de TPV ATAGO. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o la sustitución por bases de datos y ejecutable nuevos o reparación de las bases de datos.

- Actualizaciones de la versión de la licencia de TPV ATAGO, realizadas por el departamento de producto software, en el período de vigencia del soporte técnico.
- Prioridad en las sugerencias que el beneficiario del soporte realice acerca de nuevas funcionalidades o mejoras a implantar en futuras versiones, sin que esto conlleve a la aceptación implícita por parte del departamento de producto software de TPV ATAGO.

3. EXCLUSIONES DE TODAS LAS MODALIDADES DE ACCESO:

- Nuevas implantaciones de funcionalidades y/o utilidades, a requerimiento del beneficiario del soporte, NO contempladas en la versión actualmente vigente del programa.
- Resolución de mal funcionamiento de software ajeno a TPV ATAGO debido a una mala instalación del sistema operativo Windows.
- Resolución de problemas derivados de caídas o precariedad de red, ADSL o módem cable.
- Instalación de drivers de impresoras, lectores y otros elementos relacionados con el hardware del cliente.
- Reparación de impresoras, lectores, monitores y otros elementos relacionados con el hardware del cliente.
- Resolución de problemas ocasionados por virus informáticos en Sistema operativo o software ajeno a TPV ATAGO.
- Resolución de dudas o consultas acerca de otro tipo de software instalado: Procesadores de textos, programas de acceso a Internet, hojas de cálculo, ...

4. CARACTERISTICAS DEL ACCESO VIA TELEFONICA:

- Resolución de dudas/Incidencias críticas en 8 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo.

5. CARACTERISTICAS DEL ACCESO VIA E-MAIL:

- Llamada telefónica incluida, si es necesaria la ampliación de la información.
- Resolución de dudas/Incidencias críticas en 8 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.

6. CARACTERISTICAS DEL ACCESO DE ASISTENCIA REMOTA:

- Se realizará con el software de asistencia remota eye2eye. El operador NO utilizará ningún otro software que pueda proporcionarle el cliente.
- Incluye Chat ON-LINE con el primer operador disponible.
- Permite transferencia de archivos entre el usuario final y el operador.
- Resolución de dudas/Incidencias, mediante control remoto, de carácter críticas en 8 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo.
- Modo observador de control remoto. Permite al operador seleccionado visualizar la pantalla del ordenador del cliente. Opción empleada para observar lo que el usuario está haciendo en ese momento mediante el software.
- Modo control total de control remoto. Permite al operador seleccionado visualizar la pantalla del usuario y manejar además el ratón y teclado del mismo. Opción empleada para enseñar al cliente el manejo de las distintas opciones del software.
- Requieren siempre la aceptación previa por parte del usuario.
- Necesaria conexión a Internet mediante un módem convencional, ADSL o conexión por cable.

Nota:

- Se considera Duda/Incidencia crítica a aquella que impide utilizar alguna funcionalidad esencial del software.
- Se considera Duda/Incidencia grave a aquella que permite utilizar de forma parcial el software pero el módulo afectado es esencial para el funcionamiento del mismo.
 - Se considera Duda/Incidencia leve a aquella que permite utilizar de forma parcial el software y el pero el módulo afectado NO es esencial para el funcionamiento del mismo.

AXON IDS, propietaria de los derechos de propiedad intelectual e industrial de TPV ATAGO asume que el beneficiario del soporte está informado y conforme con las condiciones expuestas en este documento.

CONDICIONES GENERALES DEL SOPORTE TÉCNICO 14 HORAS TPV ATAGO

1. MODALIDADES DE ACCESO:

- Vía telefónica a través de número: **902 500 826**

- E-mail : suporte@ibersoftware.com

- FAX : **926 55 14 29**

- Asistencia remota.

Horario de atención al Cliente en todas las modalidades:

Lunes a domingos, de 9:30 a 23:30 horas.

MUY IMPORTANTE

De 14:00 a 16:30 y 19:00 a 23:30 se atenderán las llamadas en el nº de emergencias facilitado una vez contratado el soporte.

Se excluyen como días hábiles de prestación de soporte los días 24, 25, 31 de Diciembre y 1 de Enero.

2. SERVICIOS INCLUIDOS EN TODAS LAS MODALIDADES DE ACCESO:

- Resolución de dudas y/o consultas acerca de todas las opciones integradas en el software.
- Resolución de problemas de bases de datos, derivados del mal uso del software o precaria instalación del hardware o sistema operativo.
- Resolución de problemas ocasionados por borrado de bases de datos o del ejecutable de forma accidental o premeditada. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o a la reparación de las bases de datos.

- Resolución de problemas ocasionados por manipulación de bases de datos mediante programas o herramientas ajenas al software. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o a la reparación de las bases de datos.
- Resolución de problemas ocasionados por virus informáticos en el ejecutable o bases de datos de TPV ATAGO. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o la sustitución por bases de datos y ejecutable nuevos o reparación de las bases de datos.
- Actualizaciones de la versión de la licencia de TPV ATAGO, realizadas por el departamento de producto software, en el período de vigencia del soporte técnico.
- Prioridad en las sugerencias que el beneficiario del soporte realice acerca de nuevas funcionalidades o mejoras a implantar en futuras versiones, sin que esto conlleve a la aceptación implícita por parte del departamento de producto software de TPV ATAGO.

3. EXCLUSIONES DE TODAS LAS MODALIDADES DE ACCESO:

- Nuevas implantaciones de funcionalidades y/o utilidades, a requerimiento del beneficiario del soporte, NO contempladas en la versión actualmente vigente del programa.
- Resolución de mal funcionamiento de software ajeno a TPV ATAGO debido a una mala instalación del sistema operativo Windows.
- Resolución de problemas derivados de caídas o precariedad de red, ADSL o módem cable.
- Instalación de drivers de impresoras, lectores y otros elementos relacionados con el hardware del cliente.
- Reparación de impresoras, lectores, monitores y otros elementos relacionados con el hardware del cliente.
- Resolución de problemas ocasionados por virus informáticos en Sistema operativo o software ajeno a TPV ATAGO.
- Resolución de dudas o consultas acerca de otro tipo de software instalado: Procesadores de textos, programas de acceso a Internet, hojas de cálculo, ...

4. CARACTERISTICAS DEL ACCESO VIA TELEFONICA:

- Resolución de dudas/Incidencias críticas en 8 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo.

5. CARACTERISTICAS DEL ACCESO VIA E-MAIL/ FAX:

- Llamada telefónica incluida, si es necesaria la ampliación de la información.
- Resolución de dudas/Incidencias críticas en 8 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.

- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.

6. CARACTERISTICAS DEL ACCESO DE ASISTENCIA REMOTA:

- Se realizará con el software de asistencia remota eye2eye. El operador NO utilizará ningún otro software que pueda proporcionarle el cliente.
- Incluye Chat ON-LINE con el primer operador disponible.
- Permite transferencia de archivos entre el usuario final y el operador.
- Resolución de dudas/Incidencias, mediante control remoto, de carácter críticas en 8 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo.
- Modo observador de control remoto. Permite al operador seleccionado visualizar la pantalla del ordenador del cliente. Opción empleada para observar lo que el usuario está haciendo en ese momento mediante el software.
- Modo control total de control remoto. Permite al operador seleccionado visualizar la pantalla del usuario y manejar además el ratón y teclado del mismo. Opción empleada para enseñar al cliente el manejo de las distintas opciones del software.
- Requieren siempre la aceptación previa por parte del usuario.
- Necesaria conexión a Internet mediante un módem convencional, ADSL o conexión por cable.

Nota:

- Se considera Duda/Incidencia crítica a aquella que impide utilizar alguna funcionalidad esencial del software.
- Se considera Duda/Incidencia grave a aquella que permite utilizar de forma parcial el software pero el módulo afectado es esencial para el funcionamiento del mismo.
- Se considera Duda/Incidencia leve a aquella que permite utilizar de forma parcial el software y el pero el módulo afectado NO es esencial para el funcionamiento del mismo.

AXON IDS, propietaria de los derechos de propiedad intelectual e industrial de TPV ATAGO asume que el beneficiario del soporte está informado y conforme con las condiciones expuestas en este documento.

CONDICIONES GENERALES DEL SOPORTE TÉCNICO 24 HORAS TPV ATAGO

1. MODALIDADES DE ACCESO:

- Vía telefónica a través de número: **902 500 826**

- E-mail : suporte@ibersoftware.com

- FAX : **926 55 14 29**

- Asistencia remota.

Horario de atención al Cliente en todas las modalidades:

Lunes a domingos las 24 horas del día.

MUY IMPORTANTE

De 14:00 a 16:30 y 19:00 a 09:30 se atenderán las llamadas en el nº de emergencias facilitado una vez contratado el soporte.

Se excluyen como días hábiles de prestación de soporte los días 24, 25, 31 de Diciembre y 1 de Enero.

2. SERVICIOS INCLUIDOS EN TODAS LAS MODALIDADES DE ACCESO:

- Resolución de dudas y/o consultas acerca de todas las opciones integradas en el software.
- Resolución de problemas de bases de datos, derivados del mal uso del software o precaria instalación del hardware o sistema operativo.
- Resolución de problemas ocasionados por borrado de bases de datos o del ejecutable de forma accidental o premeditada. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o a la reparación de las bases de datos.

- Resolución de problemas ocasionados por manipulación de bases de datos mediante programas o herramientas ajenas al software. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o a la reparación de las bases de datos.
- Resolución de problemas ocasionados por virus informáticos en el ejecutable o bases de datos de TPV ATAGO. Restauración de la copia de seguridad más reciente facilitada por el cliente o la sustitución por bases de datos y ejecutable nuevos o reparación de las bases de datos.
- Actualizaciones de la versión de la licencia de TPV ATAGO, realizadas por el departamento de producto software, en el período de vigencia del soporte técnico.
- Prioridad en las sugerencias que el beneficiario del soporte realice acerca de nuevas funcionalidades o mejoras a implantar en futuras versiones, sin que esto conlleve a la aceptación implícita por parte del departamento de producto software de TPV ATAGO.

3. EXCLUSIONES DE TODAS LAS MODALIDADES DE ACCESO:

- Nuevas implantaciones de funcionalidades y/o utilidades, a requerimiento del beneficiario del soporte, NO contempladas en la versión actualmente vigente del programa.
- Resolución de mal funcionamiento de software ajeno a TPV ATAGO debido a una mala instalación del sistema operativo Windows.
- Resolución de problemas derivados de caídas o precariedad de red, ADSL o módem cable.
- Instalación de drivers de impresoras, lectores y otros elementos relacionados con el hardware del cliente.
- Reparación de impresoras, lectores, monitores y otros elementos relacionados con el hardware del cliente.
- Resolución de problemas ocasionados por virus informáticos en Sistema operativo o software ajeno a TPV ATAGO.
- Resolución de dudas o consultas acerca de otro tipo de software instalado: Procesadores de textos, programas de acceso a Internet, hojas de cálculo, ...

4. CARACTERISTICAS DEL ACCESO VIA TELEFONICA:

- Resolución de dudas/Incidencias críticas en 8 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo.

5. CARACTERISTICAS DEL ACCESO VIA E-MAIL:

- Llamada telefónica incluida, si es necesaria la ampliación de la información.
- Resolución de dudas/Incidencias críticas en 8 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.

- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo, una vez recibido el correo electrónico.

6. CARACTERISTICAS DEL ACCESO DE ASISTENCIA REMOTA:

- Se realizará con el software de asistencia remota eye2eye. El operador NO utilizará ningún otro software que pueda proporcionarle el cliente.
- Incluye Chat ON-LINE con el primer operador disponible.
- Permite transferencia de archivos entre el usuario final y el operador.
- Resolución de dudas/Incidencias, mediante control remoto, de carácter críticas en 8 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias graves en 24 horas máximo.
- Resolución de dudas/Incidencias de complejidad leve en 72 horas máximo.
- Modo observador de control remoto. Permite al operador seleccionado visualizar la pantalla del ordenador del cliente. Opción empleada para observar lo que el usuario está haciendo en ese momento mediante el software.
- Modo control total de control remoto. Permite al operador seleccionado visualizar la pantalla del usuario y manejar además el ratón y teclado del mismo. Opción empleada para enseñar al cliente el manejo de las distintas opciones del software.
- Requieren siempre la aceptación previa por parte del usuario.
- Necesaria conexión a Internet mediante un módem convencional, ADSL o conexión por cable.

Nota:

- Se considera Duda/Incidencia crítica a aquella que impide utilizar alguna funcionalidad esencial del software.
- Se considera Duda/Incidencia grave a aquella que permite utilizar de forma parcial el software pero el módulo afectado es esencial para el funcionamiento del mismo.
- Se considera Duda/Incidencia leve a aquella que permite utilizar de forma parcial el software y el pero el módulo afectado NO es esencial para el funcionamiento del mismo.

AXON IDS, propietaria de los derechos de propiedad intelectual e industrial de TPV ATAGO asume que el beneficiario del soporte está informado y conforme con las condiciones expuestas en este documento.