



SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO DE PATRONEO KEY

SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICA

CUADRO EXPLICATIVO

El servicio de **atención técnica** del software **PATRONEO KEY** o de alguno de sus módulos asociados está a disposición de todo usuario de dicho sistema que así lo solicite y contrate.

Un especialista se conecta al equipo informático del usuario mediante acceso remoto y resuelve en el propio equipo la salvedad técnica que el usuario plantee del software **PATRONEO KEY** o de alguno de sus módulos asociados, asegurando su correcto funcionamiento.

Los puntos y consideraciones a tener en cuenta del servicio son los siguientes:

SOLICITUD DEL SERVICIO	Para solicitar el presente servicio se ha de enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: itc@edaformacion.com <i>Asunto:</i> Solicitud del Servicio de Atención Técnica de PATRONEO KEY
EQUIPO EN NORMAL FUNCIONAMIENTO	El equipo informático del usuario ha de encontrarse en un estado de normal funcionamiento. <i>CONSULTAR EXENCIONES AL FINAL DEL PRESENTE DOCUMENTO</i>
ACCESO REMOTO	Conexión de acceso remoto mediante TeamViewer
RESOLUCIÓN	El especialista resuelve a tiempo real en el propio equipo informático del usuario la salvedad técnica planteada asegurando el correcto funcionamiento del software.
TIEMPO DE ATENCIÓN	El presente servicio tiene una duración máxima de 30 minutos, en caso que la consulta realizada llevara más tiempo se facturaria en función del mismo.

EXENCIONES

- Tratamiento de virus o programas informáticos instalados en el equipo informático del usuario que impiden el normal funcionamiento del mismo.
- Tratamiento de defectos en el sistema operativo instalado en el equipo informático del usuario.
- Tratamiento de defectos en el acceso a Internet configurado en el equipo informático del usuario.