

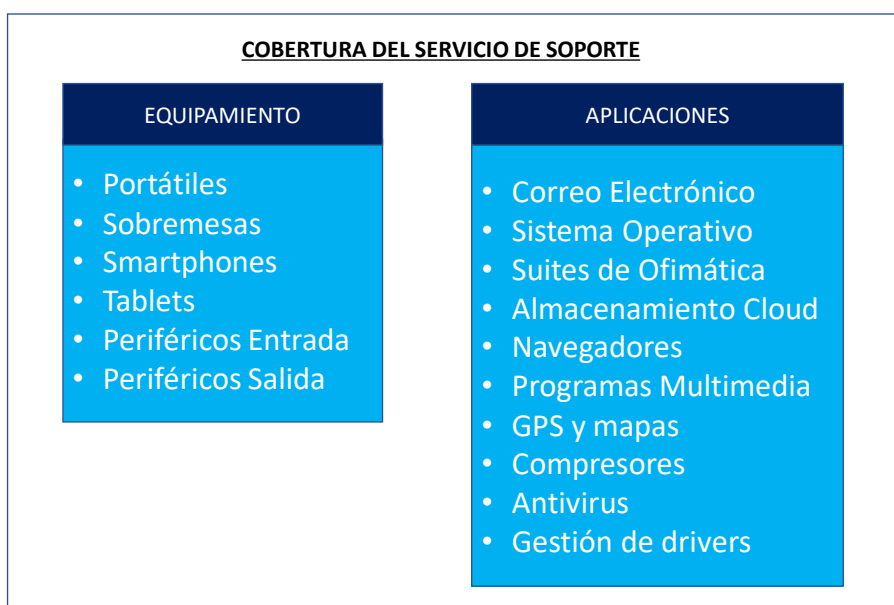
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se trata de un servicio de HelpDesk especializado en el Soporte microinformático en REMOTO para dar respuesta a las necesidades del Puesto de trabajo y que podrá utilizar en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año.

Resuelve las incidencias, dudas o dificultades técnicas relacionadas con el uso habitual de equipos informáticos, portátiles, PC's, Smartphones, Tablets, y en general dispositivos y periféricos tecnológicos conectados.

Le adjuntamos un esquema que muestra el amplio alcance de las coberturas del servicio:



El servicio puede incorporar los siguientes componentes:

COMPONENTES DEL SERVICIO
• Asistencia Técnica Remota • Asistencia Técnica Presencial (1) • Servicio Remoto de Auditoria de Equipos (2)

(1) En función de las modalidades de servicio contratadas

(2) Aplicable a equipos con sistema Operativo Windows

Para acceder al servicio, hay que registrar a los usuarios en la plataforma ya que el driver de facturación del servicio es por número de usuarios.

Le mostramos los pasos necesarios para que pueda comenzar a utilizar el servicio:



Una vez realizado el registro y cambio de contraseña, usted podrá usar el servicio sin límite en cuanto a número de consultas o incidencias.

Usted podrá contactar con el servicio de soporte mediante tres canales centralizados en una única plataforma de atención, a la que se accede con su código y password:



- **Teléfono:** usted podrá recibir el soporte necesario llamando al Teléfono que le haya sido facilitado para esta función.
- **Chat:** al que se accede desde la plataforma puesta a disposición del cliente una vez contratado el servicio. El usuario se conectará a una sesión chat donde podrá recibir toda la ayuda que necesita por parte de un agente técnico. Desde la aplicación Chat el agente podrá tomar el control remoto del dispositivo para poder facilitar la ayuda y soporte necesario. En este caso, usted siempre deberá aceptar previamente la gestión remota de su dispositivo, así como estar presente mientras se opera en su dispositivo.
- **Correo electrónico:** el usuario podrá a través de correo electrónico realizar cualquier tipo de consulta sobre el servicio o plantearnos dudas y consultas técnicas a resolver a través de este canal.

también podrá:

- Generar incidencias y solicitudes de soporte.
- Consultar el estado y resolución de las mismas.
- Consultar informes resultantes del servicio (histórico del resultado de las auditorías, recomendaciones, etc).

SERVICIOS PRESENCIALES

En el caso en que la incidencia no pueda ser resuelta en remoto, se le ofrecerá el desplazamiento de un técnico.

La opción del soporte presencial dependerá de la modalidad de contratación elegida por el cliente:

- Este puede tener contratada la posibilidad de disponer de un máximo de visitas presenciales al mes (no acumulables en caso no se consuman).
- Puede disponer de una Bolsa de horas para actuaciones presenciales no previstas y/o no cubiertas.
- Puede solicitar el presupuesto de la actuación que podrá aceptar si lo considera oportuno.

El técnico se desplazará con un margen de 24 horas en capital de provincia y de 48 h en el resto.

En el caso en que deban adquirirse recambios, licencias o cualquier otro componente, nuestro técnico confeccionará un presupuesto para su aceptación previa por el cliente. Los niveles de servicio no serán aplicables hasta la aceptación del presupuesto y recepción de los materiales.

APLICACIONES Y SERVICIOS SOPORTADOS

Dispositivos soportados: Equipos informáticos y dispositivos móviles:

- Sobremesa y portátiles
- Smartphones y tabletas
- Periféricos de entrada: teclados, ratón, micrófono, escáner, cámara web etc.
- Periféricos de salida: monitores, impresoras, multifuncionales, escáneres, altavoces etc.
- Queda excluido el soporte a servidores y firewall, que si se podrá contratar a parte solicitando un presupuesto a medida para esa intervención o incidencia.

Aplicaciones y sistemas operativos, resto de dispositivos:

- Correo electrónico, configuración, migración, etc.
- Sistemas operativos: S.O. Windows, MAC, Linux, Android, IOS.
- Dispositivos de almacenamiento externos.
- Programas de ofimática: Microsoft Office Suite, Google Suite (G Suite), Office 365.
- Almacenamiento cloud: Dropbox, OneDrive, Google Drive, iCloud, Amazon Cloud Drive, E life
- Navegadores y herramientas de navegación de internet: Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Chrome, Microsoft Edge, Eudora, Opera.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del mercado.
- GPS y mapas.
- Compresores: Winzip, Winrar
- Antivirus: Bitdefender, Panda, Norton, Symantec, McAfee, Sophos, ESET, Kaspersky, BullGuard, AVG y AVAST etc.

- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).
- Diagnóstico de primer nivel para las incidencias hardware/software de los elementos microinformáticos, red y multimedia.

SERVICIOS Y ACTUACIONES

El servicio de soporte actúa sobre el hardware y software incluyéndose:

- Configuración puestos de trabajo en oficina o en teletrabajo.
- Diagnóstico y solución del problema técnico que tenga el usuario con su dispositivo, entendiendo como tal un mal funcionamiento de cualquiera de las aplicaciones, software (oficial), hardware o relacionado con los elementos microinformáticos de red y multimedia de los sistemas mencionados.
- Instalación de actualizaciones de Windows, últimos Service Pack, actualización de controladores, etc.
- Optimización del Sistema Operativo, limpieza de temporales y optimización del arranque del sistema.
- Comprobación del estado de disco duros, memorias, gráficas.
- Configuración del dispositivo, que permita optimizar el funcionamiento, añadir o eliminar funcionalidades.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos, ajustes y configuración de terminales: PC, portátiles, tabletas y smartphones.
- Soporte básico y específico a Smartphones y tablets.
- Ajustes y configuración del terminal.
- Descarga, instalación, configuración y borrado de aplicaciones.
- Soporte básico de herramientas ofimáticas más habituales como Office 365, G Suite etc.
- Soporte en la configuración o puesta en marcha de los diferentes productos ofimáticos, de diseño gráfico y/o gestión.
- Configuración de Impresoras, Escáneres y resto de periféricos
- Soporte para programar las copias de seguridad con las herramientas propias del Sistema Operativo.
- Soporte para la sincronización de datos entre el ordenador y los dispositivos móviles asociados a él.
- Gestión de la Recuperación de sistema contra copia de seguridad
- CiberCare: soporte a la configuración antivirus
- Solución a problemas de conectividad en red local.
- Soporte a la configuración de redes.
- Configuración de routers y puntos de acceso para la conectividad de redes Inalámbricas
- Gestión de certificados.
- Buscadores web y mensajería instantánea.
- Consultas relacionadas con el uso de internet: Compras, certificados digitales, seguridad, control parental y almacenamiento en la nube.
- Configuración de correo electrónico.
- Consultas relacionadas con el uso de las redes sociales o servicios de e mails, configuración de correo electrónico.
- Navegadores GPS y mapas.

SERVICIO DE AUDITORIA

La aplicación de auditoría es un software que en un par de minutos genera un completo informe sobre el estado del PC o Portátil, para que usted pueda conocer cómo se encuentra su parque de PC's y portátiles con sistema **Operativo Windows**.

En un primer nivel la auditoría ofrece una valoración de los puntos clave del equipo:

- Revisión de las propiedades del sistema
- Archivos temporales
- Programas de arranque
- Espacio en disco
- Gestión de memoria
- Adecuación del hardware
- Análisis de seguridad
- Definición de copias de seguridad y puntos de recuperación

Se obtiene un extenso y detallado informe del equipo. El informe de cada uno de los equipos se encontrará y podrá ser consultado tantas veces como sea necesario en su área privada del cliente dentro de la plataforma.

Usted podrá ejecutar el software de auditoría tantas veces como considere oportuno.

Mediante estos informes se podrán realizar propuestas de mejora en el parque de equipos del cliente.