

ASISTENCIA AL TELETRABAJADOR / ASISTENCIA TECNOLÓGICA	LÍMITE POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS POR AÑO
Asistencia al Teletrabajador Telefónica/Chat		
<p>Asistencia pc en línea</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional. • Orientación para la utilización práctica de internet. • Orientación para la instalación de computadoras. • Soporte en línea para la solución de problemas de impresión. • Referencia de servicio especializado. • Referencia de aplicativos por requerimientos técnicos. • Orientación para la recuperación de archivos (*no permanentemente eliminados del disco). 	15 MINUTOS	4 (SIN LÍMITE DE EQUIPO)
Asistencia al Teletrabajador Remota		
Limpieza de virus y software malicioso y espía.	60 MINUTOS	2 (SIN LÍMITE DE EQUIPO)
Ayuda para el manejo de control parental.		
Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, webcams, etc.).		
Acceso a Internet, configuración de módem y routers, configuración WIFI.		
Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco.		
Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas.		
Instalación y configuración de drivers, códecs.		
Asistencia técnica instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas. El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.		

1 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR pone a disposición del Cliente el Servicio "Asistencia al Teletrabajador", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de lunes a sábado entre las 9:00 y 21:00, domingos entre 9:00 y 16:00 (sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud). Las solicitudes de asistencia serán recibidas las 24 horas del día los 365 días al año.

Primeramente, este servicio es omnicanal por lo que el cliente podrá contactarse por cualquier canal de comunicación e interacción coherente, consistente y sin fisuras para interactuar con EL PROVEEDOR. En caso de no poder resolver la incidencia por el canal escogido por el cliente de forma inmediata, se tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de nuestros técnicos de forma remota. Mediante la instalación de un software especial y bajo su permiso, accedemos al control remoto de su PC. Además, le explicamos todo lo que hacemos de viva voz (desde la propia herramienta), o del teléfono.

2 - DEFINICIONES

TITULAR: El Titular del servicio es la persona física con derecho de cobertura para una sola PC. En el primer llamado de asistencia, se tomará marca y modelo para ser beneficiario del servicio de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

USUARIO: El Titular o la persona autorizada por el Titular para solicitar cualquiera de los servicios de asistencia a la PC designada.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en cada programa y que se refiere el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

PC: Ordenador, netbook, notebook, tablet u ordenador de escritorio "torre".

HARDWARE BÁSICO: El hardware básico se refiere a aquellos dispositivos que son imprescindibles para el funcionamiento básico de un equipo de cómputo, como por ejemplo la memoria RAM, que es donde la computadora guarda los datos que está utilizando en el momento actual.

PAIS DE RESIDENCIA: República de Panamá.

2.1 - Características del Servicio

El Servicio será provisionado por EL PROVEEDOR, o un suplidor designado por EL PROVEEDOR, a través de varias herramientas:

1. Asistencia telefónica.
2. Asistencia por SMS/WhatsApp
3. Asistencia e información por email



4. Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el “SOFTWARE DE ACCESO REMOTO”) que el Cliente ha de instalar en su equipo PC. El programa permitirá al Cliente realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y así mismo permite a los operadores del Centro Soporte la navegación compartida con el Cliente.

2.2 - Cobertura del Servicio

El usuario podrá solicitar orientación de solución de problemas relativos al PC los siguientes servicios:

1. Orientación para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional.
2. Orientación para la utilización práctica de internet.
3. Orientación para la instalación de computadoras.
4. Soporte en línea para la solución de problemas de impresión.
5. Referencia de servicio especializado.
6. Referencia de aplicativos por requerimientos técnicos.
7. Orientación para la recuperación de archivos (*no permanentemente eliminados del disco).

El usuario también podrá solicitar una asistencia remota a su PC para la solución directa de los siguientes servicios:

1. Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y remota)
2. Ayuda para el manejo de control parental (solo para asistencia telefónica y remota)
3. Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica y remota)
4. Acceso a Internet, configuración de módem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica y remota)
5. Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica y remota)
6. Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica y remota)
7. Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica y remota)
8. Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota). El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.

3 - CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO

3.1 - Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos PCs para los que se haya contratado el Servicio (Requisitos y Software asistencia Remota).

3.2 - EXCLUSIONES DEL SERVICIO:

En el Servicio no está incluido:



1. Formación on-line sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para").
2. Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Cliente.
3. Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
4. Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
5. Soporte a la instalación de programas piratas, de contrabando o ilegalmente obtenidos o accesados.
6. Recuperación de archivos eliminados del disco duro.
7. El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte del cliente.
8. El soporte a servidores.
9. La reparación de averías propias de la red de telefonía.
10. Capacitaciones sobre programas e informática en general.
11. Administración de servidores y proxys.
12. Soporte de HARDWARE BASICO de la computadora, en período de garantía.
13. No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

4 - UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Acceso al Portal <https://anydesk.com> y <https://www.teamviewer.com/> . El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada, donde el Cliente podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

4.1 - Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de PC para las que ha contratado el Servicio. El Cliente debe contar con el usuario y contraseña del equipo para poder llevar a cabo la instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO. El Cliente seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

EL PROVEEDOR concede al Cliente, que acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Cliente realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales.

4.2 - Prestación del Servicio

El cliente deberá llamar al Teléfono 800-7872 o podrá escribir por medio de Whatsapp al número 6328-7872 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

5 - OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a abstenerse de:

1. realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear

programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales.

2. utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
3. desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
4. utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

6 - UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El Cliente es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Cliente en respaldar su información: El cliente acepta que antes y durante la utilización de Asistencia PC será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo con cobertura, sus softwares y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia. El Prestador no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea desganada por el Cliente fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

7 - EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

EL PROVEEDOR, o el suplidor designado por EL PROVEEDOR cuenta con la licencia de uso del Programa "AnyDesk".

EL PROVEEDOR excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el Cliente hubiere podido atribuir al programa.

EL PROVEEDOR no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición del Cliente conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.