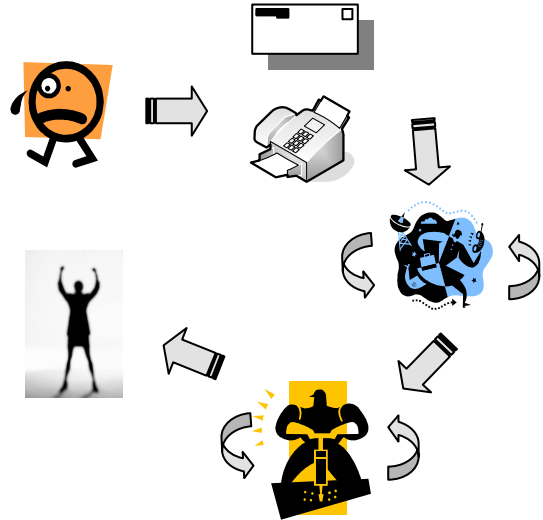


# Soporte presencial

***¿Requiere de un servicio de soporte In Situ para la resolución de incidencias y mantenimiento de su plataforma?***

***Via Technology, le proporciona un servicio de calidad y orientado a cubrir sus necesidades.***



## Definición del Servicio

- ▶ Soporte *In-Situ* sin trámites adicionales, ó facturas a pagar a fin de mes.
- ▶ Resolución de incidencias no manejables por vía remota.
- ▶ Asistencia a tareas presénciales solicitadas por su empresa.
- ▶ Prioridad en la asignación de recursos para la asistencia a clientes bajo este acuerdo.
- ▶ Horario laborable: entre las 9:00 a 14:00 y 15:30 a 18:30.
- ▶ Los consultores de Via Technology deberán contar con el apoyo de los recursos técnicos y humanos por parte del cliente.
- ▶ El tiempo contratado será de 25h anuales como mínimo.

## Operativa

- ▶ El responsable de sistemas de su empresa solicita formalmente mediante e-mail (soporte@viatechnology.es) o fax, la necesidad de soporte urgente o no urgente.
- ▶ Detallará de forma resumida el motivo de la solicitud.

### *Tiempo de respuesta*

- ▶ Tiempo de respuesta dentro de 24 horas naturales (no urgencia).
- ▶ En caso de que el cliente requiere un servicio fuera del horario laborable, el tiempo consumido se incrementará en un 50%.
- ▶ En caso de que el cliente requiere un tiempo de respuesta inferior a 4 horas laborables (urgencia), el tiempo consumido se incrementará en un 50%.

## Resultado

- ▶ ***Intervención rápida, y solución a su requerimiento de servicio.***
- ▶ ***Como resultado de cada intervención el cliente recibirá un informe detallado de las tareas realizadas, horas dedicadas y otras observaciones de interés.***