



SOPORTE TÉCNICO

El servicio que presta nuestra área de soporte se enfoca exclusivamente en solucionar problemas relacionados al funcionamiento de nuestros sistemas en donde queda establecido que como soporte se tomarán los siguientes requerimientos:

- ✦ Cualquier mensaje de error en pantalla, generado por algún proceso de nuestros sistemas
- ✦ Que el cliente no tenga acceso a la plataforma
- ✦ Instalación de los programas
- ✦ Actualización de los programas
- ✦ Orientar al profesional con respecto a consultas sobre el sistema.

El procedimiento a seguir por parte del cliente para tomar un requerimiento es contactándose al teléfono **227315100** o al **227315150** validando que su servicio de soporte esté al día, en caso contrario tenemos la facultad de poder negar el servicio indicado.

El plazo de solución por los requerimientos puede variar dependiendo del caso y nosotros como Edig tenemos la facultad de poder solicitar las bases de datos del cliente para poder solucionar el problema. No todos los problemas tienen solución inmediata, por lo que pueden ser derivados al área de ingeniería para su posterior análisis y solución del inconveniente.



SOPORTE TÉCNICO Requerimientos Externos

Soporte Edig conformado por nuestros ejecutivos y técnicos no realiza asesorías ni soporte a programas o aplicaciones externas a nuestros sistemas como ejemplo; antivirus, Firewall, sistemas operativos, redes, impresoras, scanner, Office etc.

A partir del mes de Julio de 2019 Edig implementa un cobro adicional desde **2UF** por requerimientos externos por servicios remotos "teamviewer 10" y/o desde 4,5 UF por trabajo presencial en terreno, de los cuales contemplan lo siguiente:

- ✦ Cambio de servidor o traslado de bases de datos, habilitación y activación de las licencias de los sistemas y también de los equipos en red. Este valor va a depender del peso y la cantidad de empresas que tenga su base de datos.

Todos los servicios externos proporcionados por Edig tienen una garantía de que todo quedara operativo y actualizado con la información y correcta operación del sistema. No nos hacemos responsables por manipulación errónea por parte de técnicos externos ya que no existe certeza que los sistemas queden operando correctamente y además las conexiones a las licencias y enlaces deben ser verificados, de lo contrario existe la posibilidad que queden mal direccionados apuntando a bases de datos erróneas o antiguas.

Nuestro servicio asigna especialmente a un ejecutivo de forma exclusiva para que realice dicha tarea la cual puede demorar de 1 a 3 horas aproximadamente dependiendo del caso.

Los requerimientos deben ser enviados a sophorte@edig.cl para que posteriormente se envíe una cotización la cual debe ser aprobada vía correo electrónico por parte del cliente y desde ese momento nos contactaremos para comenzar el trabajo.