

Condiciones del Servicio de Soporte Técnico

1. Introducción

Este documento establece las directivas y las condiciones relativas a las modalidades de prestación del Servicio de Asistencia Técnica proporcionado por Alientech S.r.l. (de aquí en adelante "Alientech srl") a sus clientes.

ATENCIÓN: POR FAVOR, REVISE CUIDADOSAMENTE ESTAS CONDICIONES DEL SERVICIO. MEDIANTE EL ENVÍO DE UNA SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA, USTED ACEPTA Y ESTÁ DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS A CONTINUACIÓN.

Alientech srl ofrece a sus clientes el acceso a los recursos de soporte técnico, para los productos enumerados a continuación:

- KESSv2 Master
- KESSv2 Slave
- K-TAG Master
- K-TAG Slave
- ECM Titanium
- Powergate3+
- Banco de Datos

2. Acceso al Servicio de Asistencia Técnica

Antes de enviar una solicitud para el Servicio de Asistencia Técnica usted debe hacer todos los esfuerzos razonables para resolver el problema a través de la documentación técnica (manuales de instrucciones y guías de usuario) puestos a disposición por Alientech srl.

Se puede obtener el Servicio de Asistencia Técnica mediante el acceso a los recursos de apoyo Alientech srl en línea a través de nuestro Portal de Soporte al Cliente a la dirección <https://databank.alientech.to/ticket/>.

Cualquier solicitud de Servicio de Asistencia Técnica remitida a través del Portal de Soporte al Cliente será asignada a un número secuencial automático. Este número identifica la solicitud y se utilizará para todas las comunicaciones relativas a esta solicitud.

La prioridad de los Ticket recibidos desde el Servicio de Asistencia Técnica se asigna automáticamente en función de la fecha y la hora de recepción.

Se le notificará por correo electrónico, a la dirección asociada con su Código de cliente (disponible en la sección *Su perfil* del Banco de Datos Alientech), de cada actualización realizada en este Ticket.

No se debe abrir más de un Ticket para el mismo problema en el mismo Producto, para evitar confusiones y demoras en la prestación del servicio. Sin embargo, es necesario abrir un Ticket para cada nuevo problema encontrado en el mismo Producto.

3. Responsabilidades del cliente

Para obtener el Servicio de Asistencia Técnica es necesario proporcionar toda la información de diagnóstico necesaria, incluyendo, pero no limitado a:

- Su Código Cliente.
- El número de serie del producto para el cual se necesita ayuda.
- La descripción y los datos de identificación del vehículo y / o de la centralita en el que está trabajando.
- Una sucinta pero detallada descripción del problema ocurrido.
- Una captura de pantalla del error que aparece en la pantalla o, en su defecto, el texto del mensaje de error mostrado.
- Una lista detallada de las operaciones realizadas y de los pasos que siguió antes de que ocurriera el problema y las acciones tomadas para resolver este problema.
- Una foto de la centralita en el que está trabajando y de las conexiones realizadas en la centralita, cuando sea pertinente.
- Archivo de registro (archivo LOG) de la herramienta, cuando sea pertinente.

Los operadores de Alientech srl no son capaces de comprobar que no existen errores / omisiones en la información que usted proporciona. Por lo tanto, usted es responsable de las consecuencias resultantes de tales errores / omisiones.

4. Días y horas de prestación del Servicio

El Servicio de Asistencia Técnica es proporcionado por Alientech srl exclusivamente durante nuestras horas de oficina, es a decir, de lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 CET y de 15:00 a 19:00 CET.

El Servicio de Asistencia Técnica no estará disponible en el caso de vacaciones, días festivos nacionales o en el caso de operaciones de mantenimiento extraordinarias.

En el caso de cierres para vacaciones o días festivos nacionales, será posible acceder al Portal de Soporte al Cliente solo para consultar el estado de los Ticket abiertos, pero no se le permitirá responder ni abrir nuevos, mientras que, en el caso de mantenimiento extraordinario, el Portal de Soporte al Cliente no será accesible en absoluto.

Alientech srl se esforzará para proporcionar una antelación mínima de veinticuatro horas para el mantenimiento extraordinario. Los cierres por vacaciones y días festivos serán indicados con mucha antelación.

Las comunicaciones relativas a los días de cierre y, en consecuencia, del servicio, ya sean ordinarios y extraordinarios, se notificarán a través de alertas especiales en el Banco de Datos de Alientech srl y en el Portal de Soporte al Cliente.

Bajo ninguna circunstancia Alientech srl se hace responsable de las consecuencias perjudiciales, de cualquier naturaleza, que resultan de los períodos de cierre del servicio. Por lo tanto, invitamos los clientes a verificar cuidadosamente las horas de trabajo y las alertas.

5. Servicio de Asistencia Técnica en el acceso remoto

Alientech srl puede proporcionar el Servicio de Asistencia Técnica en una sesión de control remoto en línea utilizando el software gratuito TeamViewer, cuando sea necesario. En este caso, Alientech srl será capaz de obtener acceso, controlar y adquirir información en su ordenador mediante la instalación y el uso de este software de acceso remoto. Al instalar y utilizar el software de TeamViewer, usted autoriza Alientech srl para proporcionar el Servicio de Asistencia Técnica en el acceso remoto.

Para obtener una sesión de control remoto, es necesario descargar el software de TeamViewer de la Sección Software de nuestro Banco de Datos a la dirección <https://databank.alientech.to>. Por favor, no descargue el software de TeamViewer de otros sitios disponibles en la web, ya que diferentes versiones del software no son compatibles y pueden hacer imposible la prestación del soporte técnico en el acceso remoto.

Todos los archivos del software de acceso remoto, o partes de ellos, pueden permanecer en su ordenador después que la sesión de control remoto se ha terminado. Los derechos sobre el software de acceso remoto y todos los derechos de propiedad intelectual incluidos en el software son propiedad de TeamViewer GmbH. El uso de este software de acceso remoto está sujeta a la aplicación de los términos de la licencia de TeamViewer GmbH.

El nombre de usuario y la contraseña se generan de forma automática y aleatoria del software de acceso remoto y deben ser comunicados a través de nuestro Portal de Soporte al Cliente al operador del Servicio de Asistencia Técnica que está procesando su Ticket.

Durante la prestación del Servicio de Asistencia Técnica en el acceso remoto, Alientech srl puede ver, verificar y recoger sólo la información en su ordenador que Alientech srl estima ser razonablemente necesaria para analizar y proporcionar asistencia para el apoyo solicitado. Alientech srl se recomienda cerrar todos los archivos y las aplicaciones que no sean estrictamente relevantes para la asistencia necesaria. El software de acceso remoto o los recursos de su ordenador le permiten poner fin a la sesión de Servicio de Soporte en el acceso remoto en cualquier momento.

Nota importante: Si durante la sesión de acceso remoto, y en razón de este acceso remoto, Alientech srl encontrará en su ordenador copias falsificadas y / o modificadas de software Alientech srl o partes de él, aunque no se utilicen, o herramientas destinadas a eliminar las protecciones del software o hacer duplicación no autorizada, Alientech srl se reserva el derecho de suspender cualquier servicio proporcionado a usted, y le invitará a dar una justificación. Dependiendo del resultado de estas justificaciones, Alientech srl puede reportar el hecho a las autoridades competentes.

6. Riesgo de pérdida de datos o de daños relacionados con el Servicio de Asistencia Técnica en el acceso remoto

Recomendamos vivamente que haga una copia de seguridad de todos sus programas, software, archivos y datos en su ordenador antes de iniciar una sesión de acceso remoto. Usted garantiza de que esta copia de seguridad se ha realizado correctamente antes de que la sesión de acceso remoto se lleva a cabo, y acepta que Alientech srl no es responsable ni puede ser considerada responsable

de todos los riesgos de pérdida de datos o de daños a los programas, software, archivos y datos presentes en su ordenador en el momento de la sesión de acceso remoto.

7. Obligación de alcanzar resultados

Proporcionando el Servicio de Asistencia Técnica, Alientech srl asume la obligación de medio y no de resultados. Los técnicos de Alientech srl llevarán a cabo con la mayor diligencia para buscar una solución al problema reportado, compatiblemente con los recursos técnicos de Alientech srl disponibles en el momento y de acuerdo con nuestro mejor conocimiento y experiencia. Alientech srl no puede garantizar que para cada problema que usted reporta siempre será posible encontrar la mejor solución o que esta sea técnicamente posible.

8. Tiempos de respuesta

Alientech srl hará todos los esfuerzos razonables para responder a una solicitud de asistencia técnica adentro de un tiempo razonable, según la disponibilidad de personal y de los recursos técnicos, sin garantizar la respuesta eficaz dentro de un período específico de tiempo.

9. Versión actual

A menos que se indique lo contrario, todos los productos soportados deben ser actualizados a la última versión.

10.Exclusiones

A menos que se indique lo contrario, Alientech srl no está obligado a proporcionar Servicio de Asistencia Técnica para los problemas que surgen de:

- El uso del producto que no cumple la información y las precauciones descritas en las guías de usuario y / u otra documentación técnica proporcionada por Alientech.
- El uso de un sistema informático no compatible con el Producto.
- Problemas derivados de la conexión a Internet, configuración de red, instalación inadecuada, virus o malware presentes en su ordenador, problemas de suministro de energía, o interferencia con otros sistemas de hardware o software.
- Daños en el ordenador en el que ha instalado el software de gestión del Producto Soportado.
- Problemas para productos perdidos o robados, a excepción de la notificación de la pérdida o del robo.

11.Protección de los datos personales

Usted declara ser consciente de que Alientech srl necesita recoger, procesar y utilizar sus datos con el fin de proporcionar el Servicio de Asistencia Técnica y autoriza Alientech srl y sus empleados en

cargo de la asistencia al tratamiento de sus datos, únicamente y exclusivamente en la medida y para la correcta prestación de los Servicio de Asistencia Técnica. Alientech srl guardará y utilizará su información de acuerdo con la Información de privacidad de Alientech srl disponible a la dirección www.alientech-tools.com/legal.

12.Limitación de Garantía

Las condiciones generales contenidas en el presente documento constituyen la totalidad de las obligaciones y responsabilidades de Alientech srl en relación con los servicios previstos en el presente documento. Alientech srl no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, además de las que puedan hacerse explícitas en este documento.