

Presente

Por este medio hacemos constar que nuestros productos ESET, tienen soporte local 24x7x365 sin ningún costo adicional, ya que contamos con oficinas en Tibás San José, con departamento técnico, quien es el responsable de apoyar al cliente final, en todos aquellos aspectos que se requiera para que optimicen el uso de la solución.

El soporte ofrecido localmente por parte de BL One S.A. puede ser por medio telefónico, correo electrónico, asistencia remota y/o soporte en sitio de ser necesario con un tiempo máximo de respuesta de hasta 24 horas.

El soporte técnico incluye los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de la consola centralizada de administración del antivirus, así como del software AntiSpyware y de Protección de Intrusos.
- Resolución de consultas telefónicas.
- Resolución de consultas por chat.
- Atención de problemas de funcionamiento de la consola de administración.
- Atención de emergencias provocadas por virus, y programas espías (spyware), o intrusos.
- Asesoría en la elaboración de reportes.
- Mantenimiento, instalación y control de actualizaciones del producto.
- Brindar un buen servicio gratuito de alertas preventivas y correctivas, a través del correo electrónico u otro medio.
- Brindar un adecuado sistema de soporte en línea.

El soporte técnico gratuito no incluye los siguientes aspectos, para todos los mencionados se cotizará el costo del mismo:

- Manipulación de alguna forma de otras herramientas que no sean productos ESET.
- Desinstalación de la herramienta actual de antivirus.
- Daños causados a la herramienta ESET instalada, provocados por la mala manipulación o negligencia del personal de TI; después de este haber recibido la capacitación.
- Capacitación a usuarios de TI no pertenecientes a planilla (Outsourcing)
- Re-instalación de consola (de cualquier producto ESET). (A no ser que sea provocado por algún fallo demostrado de la herramienta en su ejecución normal)
- Capacitación técnica adicional a la ofrecida al usuario en su compra.

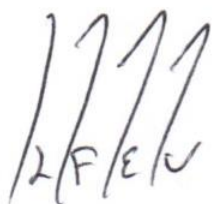
Además, el soporte técnico incluye una única capacitación técnica sobre los conceptos básicos del uso del software y en la administración de las consolas locales, en los 10 días hábiles posteriores a la entrega del software. El curso será teórico-práctico, de hasta 3 personas, será impartido por un

especialista calificado en el software (se adjuntan certificaciones solicitadas) y tendrá una duración máximo de 4 horas.

También le recordamos a nuestros usuarios que pueden contar con el soporte directo de la marca ESET accediendo al sitio web www.esetca.com/soporte donde podrán ingresar al chat en línea y ser atendidos por técnicos de Centroamérica, los cuales están altamente capacitados para recibir muestras de códigos maliciosos, simularlos localmente para analizar su comportamiento y en base a ello, crear herramientas para solucionar la contingencia de forma inmediata, no obstante ésta es enviado a nuestros laboratorios para agregarlo en la siguiente actualización y así evitar futuras infecciones.

Extendemos la presente a solicitud del cliente.

Atentamente



*Departamento de Soporte Técnico
BL One S.A.*