**Servicios incluidos en asesoría telefónica gratuito.**

**Este es un servicio de orientación no mayor a 30 minutos.**

(no considerarse apropiado para emergencias en solución de problemas, o acceso al sistema, por los tiempos de respuesta.)

Entendemos lo importante que es negocio y la operación optima de este; por esta razón contamos con el servicio técnico y técnico de emergencia, para agilizar y garantizar la más pronta y oportuna solución al problema que se esté presentando.

En asesoría telefónica siempre trataremos de dar la mejor atención posible y el mejor servicio, si bien es cierto no es instantáneo, pero si efectivo apegados a las normas y operaciones que se incluyen en asesoría telefónica con un tiempo de respuesta de 2 a 3 horas.

**¿En que me pueden ayudar los asesores telefónicos de Punto Zero?**

1.-Aclaracion de Dudas de cualquier tipo, siempre y cuando se refieran específicamente a la operación de Punto Zero.

2.- Revisión de problemas en la operación de Punto Zero.

(Punto Zero no inicie (abre) o se cierra en algún proceso, así como los casos en que marca DEMO)

3.-Correccion de problemas referentes a conexión de base de datos de Punto Zero, daños en la información, (no recuperación de información procedimientos **no mayores a 30 minutos**).

4..-Instalacion de programas o archivos auxiliares a Punto Zero (Open SSL, PDF, Crystal Reports Certificados de sellos digitales entre otros.) instalación de PZP terminal (no instalación de servidores ni carga información.)

5.-Ajuste de formatos. (ingresar un texto, cambiar la posición de un dato, agregar un campo ya existente, etc.)

En el caso especifico de haber solicitado servicio técnico y el formato presente fallas u omisiones comunicarse al área administración para solicitar garantía (3 días máximo después del servicio).

6.-Revision\* de redes. (no correcciones ni configuraciones)

7.-Para revisión de inconsistencias en la información o casos específicos en los que se requiere revisar directamente la información del cliente, será requerido:

 a) Respaldo de Punto Zero de la información de la empresa en cuestión.

NOTA: SI NO SE ENTREGA ESTA INFORMACION, no será procesada la petición y se tendrá como no recibido el respaldo. Y DICOM necesita un lapso de 72 horas para entregar algún diagnostico o razón del problema en cuestión.

EN CASO DE QUE EL CLIENTE, POR CUESTIONES DE SEGURIDAD, PERSONALES O DECUALQUIER OTRA INDOLE, NO ACCEDA A ENVIAR INFORMACION, ESTA SE TENDRA QUE TURNAR A DEPARTAMENTO TECNICO HACIENDO LA OBSERVACION DE QUE SERA UN SERVICIO CON COSTO PARA IR A DOMICILIO O REVISARLO VIA REMOTA.

**En el área de asesoría telefónica gratuita no podemos realizar los siguientes servicios:**

* Prestar asesoría referente a Windows, configuración de redes, eliminación de virus, instalar, envió de mails desde cuentas ajenas a Punto Zero como Yahoo!, Hotmail, Gmail, Outlook.
* De diseñar formatos ni reportes de crystalreports.
* De instalan dispositivos externos o periféricos como impresoras, scanner, lectores, Basculas, Cámaras etc.

**(\*)** revisión comprende de checar que esté instalado o configurado en Windows y Punto Zero realizar las pruebas básicas.

**Te recordamos que puedes solicitar el servicio técnico para atender todas tus necesidades de una manera más personalizada y como tú lo mereces.**