

Términos y condiciones del Servicio de Soporte Remoto de QUASAR

I. Descripción del Servicio

El servicio de soporte remoto de QUASAR consiste en habilitar a los Clientes de QUASAR, **con contrato de Mantenimiento Contratado**, la facilidad de brindar soporte técnico de manera remota, en donde, previamente autorizado por el cliente a través de una identificación y contraseña que será proporcionada por el sistema, el agente telefónico de QUASAR se podrá conectar al equipo de computo del cliente a través de Internet y así brindar una solución técnica según sea la necesidad del cliente.

Los Clientes que no dispongan de Contrato de Mantenimiento contratado, aceptan que este servicio les será facturado a razón de 45€/ hora, siendo 1 hora el mínimo facturable. A partir de la primera hora se facturará en fracciones de ½ hora.

La conexión se realizará siempre a solicitud del cliente. El personal de soporte técnico de QUASAR sólo podrá tener control de manera remota del dispositivo final siempre y cuando el cliente ejecute la herramienta de soporte remoto y suministre al operador el ID y la contraseña que el programa genera. El cliente tendrá la potestad de interrumpir en cualquier momento la comunicación desconectando la sesión de soporte remoto.

Después de finalizar la sesión, el personal técnico de QUASAR no visualizará ni tendrá acceso al equipo del cliente. Una nueva sesión podrá ser establecida solamente si el cliente estuviese conectado al programa en el mismo tiempo que el técnico de QUASAR y proporcione las nuevas claves que genera la aplicación de manera aleatoria.

La herramienta de Soporte Remoto de QUASAR incluye la opción de realizar transferencia de archivos, abrir sesiones de mensajería instantánea o videoconferencias, las cuales solamente se realizarán cuando sean técnicamente necesarias y de previa coordinación con el cliente. Asimismo al descargar este programa el cliente autoriza al personal de soporte técnico de QUASAR para acceder de forma remota a su equipo y ejecutar programas, abrir, modificar o borrar archivos, como si estuviese físicamente usando el dispositivo final del cliente.

II. Alcance

El servicio de asistencia técnica está relacionado a los servicios que QUASAR suministra en su portafolio de soluciones, por ello el cliente entiende que QUASAR no brindará servicio de asistencia remota para el uso o configuración de programas particulares.

Al hacer uso de este sistema, el cliente se sujeta a los términos y condiciones del Servicio de Soporte Remoto de QUASAR que se encuentran disponibles en el sitio web:

III. Disposiciones Generales

Artículo 1. Al descargar el programa de Soporte Remoto de QUASAR el cliente acepta los términos y condiciones que aplican para todas las versiones del programa de Soporte Remoto de QUASAR.

Artículo 2. Cada vez que usted ejecute la aplicación de Soporte Remoto de QUASAR, esta se conectará a un servidor que genera de manera codificada un ID y una contraseña, la cual deberá ser suministrada únicamente al personal técnico de QUASAR. Una vez que el servidor valida los datos establecerá una conexión remota entre el computador del operador y el dispositivo del cliente, quién procederá a la ejecución de la aplicación, bajo un método de encriptación seguro.

Artículo 3. El programa tiene el propósito particular de brindar asistencia técnica a los clientes de QUASAR mediante un operador. La descarga de este programa es completamente gratuita. Para obtener el software de acceso remoto, el cliente deberá realizar el procedimiento que a continuación se describe:

a. Descargar el programa a través del sitio

b. Una vez descargado el programa, el sistema procederá a guiar al cliente y a asignar un número de usuario (ID) y su respectiva contraseña.

c. Una vez comunique al técnico de QUASAR el ID y contraseña generada por el sistema, este podrá conectarse remotamente a su escritorio.

d. En cualquier momento el cliente puede cancelar la conexión, de forma que el técnico de QUASAR perderá la sesión de soporte establecida previamente.

Artículo 4. QUASAR brindará el servicio de soporte remoto a los clientes que posean una conexión a internet de banda ancha igual o superior a 1024 Kbps.

Artículo 5. Serán compromisos del cliente:

- a. Analizar y definir los elementos de respaldo necesarios para garantizarse la continuidad de su actividad comercial.
- b. Mantener una copia de seguridad de los documentos y programas que utilice en su computador o cualquier otro medio alternativo de información al cual tenga acceso.
- c. Conocer y aplicar las instrucciones de operación emitidas por el personal de QUASAR.
- d. Mantener bajo resguardo cualquier tipo de contraseña, correos electrónicos o cualquier otra información de carácter confidencial.
- e. Ejecutar la aplicación en dispositivos que sean de su propiedad.
- f. Informar a QUASAR cuando sospeche que la seguridad de su equipo se ve comprometida de cualquier forma, vía correo electrónico a la dirección: sopORTE@quasar.com.es

Artículo 6. Serán compromisos de QUASAR:

- a. No distribuir, vender o facilitar a terceras personas, la información disponible de EL CLIENTE.
- b. Garantizar el secreto e intimidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas.
- c. Utilizar el Programa de Acceso Soporte Remoto siempre y cuando exista una petición por parte del cliente dada una necesidad de asistencia técnica relacionada a los servicios que QUASAR suministra en su portafolio de soluciones.

Artículo 7. Por las características propias del servicio, en relación a los posibles daños y perjuicios que se deriven de la prestación del soporte remoto, la responsabilidad de QUASAR prevista en este artículo se limitará únicamente a los daños directos debidamente comprobados por el CLIENTE acaecidos por negligencia o impericia de QUASAR, excluyéndose eventuales daños indirectos, incidentales y lucro cesante.

Artículo 8. QUASAR no asume ninguna responsabilidad, en el caso de que el cliente no pueda acceder a la facilidad de Acceso de Soporte Remoto de QUASAR, tanto en el territorio nacional o en el extranjero cuando:

- a. Se deba a problemas de acceso a Internet.
- b. Desconocimiento o mal uso del servicio por parte del Cliente.
- c. Un hecho realizado o generado por un tercero.
- d. Cualquier otra circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito.