

FICHA DEL SERVICIO: **SOPORTE Y MANTENIMIENTO A DISTANCIA**

Alcance	Atención a usuarios de sistemas en los que hay instalado algún software desarrollado por Landra con un contrato de soporte en vigor, para cuestiones relacionadas directa o indirectamente con el software Landra.
Los usuarios pueden	<ul style="list-style-type: none"> ● Reportar incidencias con el software Landra o el sistema. ● Plantear dudas o efectuar consultas sobre el software Landra. ● Solicitar asistencia directa vía conexión remota (diagnóstico, configuración, actualización versión, etc). ● Solicitar la inclusión de tareas en el backlog de desarrollo de los distintos productos (<i>nivel de autoridad requerido</i>). ● Solicitar documentación del software Landra que necesiten. ● Solicitar informes sobre el uso/rendimiento del software Landra (siempre que el sistema en que esté instalado permita a los técnicos de soporte acceder a esta información).
Solicitudes de servicio	<p>soporte@landrasistemas.es</p> <p>981 02 05 30 - EXT 120 (o primera opción del menú)</p>
Información requerida	<ul style="list-style-type: none"> ● OBLIGATORIO. Nombre del interlocutor, centro para el que se solicita soporte, producto, descripción lo más detallada posible. ● OBLIGATORIO CUANDO CORRESPONDA. Datos de conexión a equipo remoto y permisos apropiados, autorización explícita por escrito para modificar entornos de producción. ● OPCIONAL. Relación y datos de contacto de resto de personal involucrado en la tarea, histórico de acciones previas
Horario estándar <i>(ampliable)</i>	<p>de lunes a jueves, de 8h a 14h y de 15h a 18h / viernes, de 8h a 14h</p> <p><i>Julio y Agosto: de lunes a viernes, de 8h a 14h</i></p>
Informes para el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● PERIÓDICOS. Resumen mensual uso del servicio ● OPERACIONALES. para cada incidencia grave, si es el caso
Contratación	<p>juanluis.gomez@landrasistemas.es</p> <p>981 02 05 30 - EXT 101</p>
Calidad e informes	<p>calidad@landrasistemas.es</p> <p>981 02 05 30 - EXT 108 (o segunda opción del menú)</p>