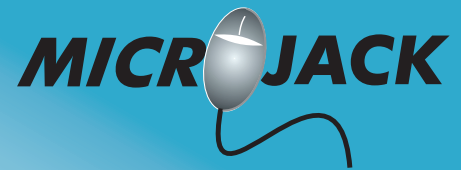


Soporte Técnico

Soluciones inmediatas

a más del 80% de los problemas en su equipo de computo y perifericos... vía internet.



CONFLICTOS EN DISPOSITIVOS

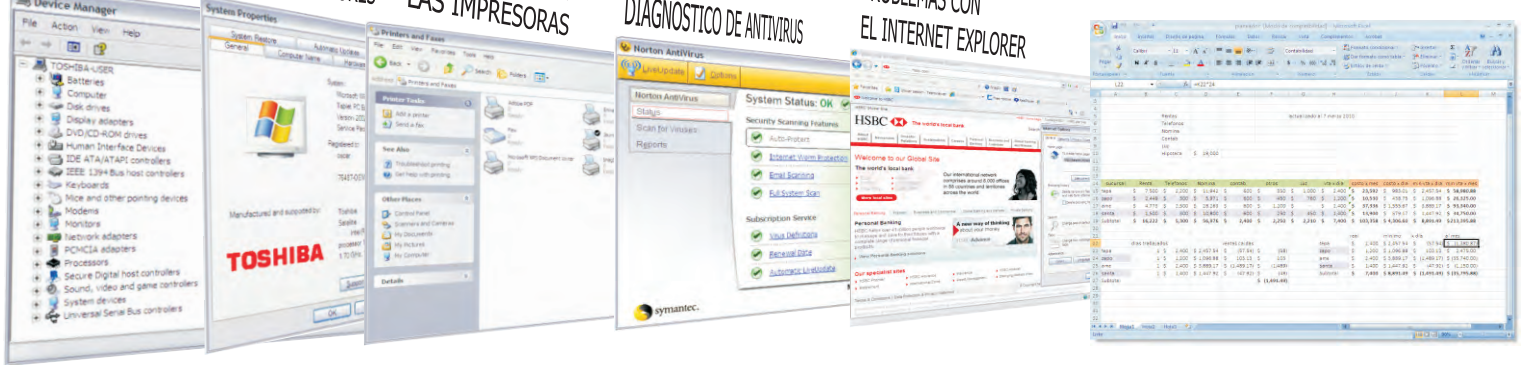
PROBLEMAS CON LOS CONTROLADORES

PROBLEMAS CON LAS IMPRESORAS

CONFIGURACION Y DIAGNOSTICO DE ANTIVIRUS

PROBLEMAS CON EL INTERNET EXPLORER

INSTALACION, CONFIGURACION Y ASESORIA A PAQUETES DE USO FRECUENTE...



AJUSTE DE RESOLUCION Y CALIDAD DE LA IMAGEN SI COMO REINSTALACION DE CONTROLADORES

ESCANEAO, DEFRAGMENTACION Y RESPALDO DE DISCO DURO Y ARCHIVOS DE DATOS

DIAGNOSTICO A CDROM Y DVDS, REINSTALACION Y CONFIGURACION DE SOFTWARE PARA GRABACION.

CONFIGURACION DE MODEMS, ENTORNOS DE RED, EQUIPOS COMPARTIDOS, GRUPOS DE TRABAJO E IMPRESORAS EN RED

PROBLEMAS CON PUERTOS USB, SALIDA DE AUDIO, LECTORES DE MEMORIA

DIAGNOSTICO GENERAL AL CPU QUE ESTA LENTO, SE REINICIA O SE CONGELA

CONFIGURACION DE TECLADO PARA QUE RECONOZCA SIMBOLOS O LETRAS.

AJUSTE DE LA SENSIBILIDAD

3Hrs. \$ 300
5Hrs. \$ 450
10Hrs. \$ 850

precio neto

En el pasado, para resolver cualquiera de estos problemas tendríamos que haber realizado muchas llamadas telefónicas y quizá alguna visita personal. Ahora las herramientas de soporte remoto del Centro de Servicio de Microjack, hacen posible que podamos acceder a las computadoras de escritorio o Laptops de nuestros clientes, ver exactamente lo que les ocurre y en mas del 80% de los casos, arreglarlos de manera inmediata.

Es un reto constante responder más rápido a las solicitudes de soporte, resolver los problemas con mayor eficacia y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

PARA MAYOR INFORMACION DE NUESTRO SERVICIO DE PREPAGO LLAMANOS AL 01800-624-8550 O VISITANOS EN www.tiendamicrojack.com

Contrato de servicio

Lo que Usted debe saber acerca del SoporteRemoto

Las ventajas del soporte remoto

- Mucho mas Rápido que la visita a un centro de servicio
- **Soluciona de forma** ágil y eficiente, 8 de cada 10 problemas en tu PC y periféricos
- La mejor relación Costo/Rendimiento
- **Minimiza los costos** y tiempos de mantenimiento
- Incrementa la productividad al mantener tu PC en óptimas condiciones
- **Disponible para todos** y en todo el país si cuenta con una conexión a internet

En que puede ayudarle el soporte remoto?

Estos son solo algunos ejemplos de lo que podemos hacer por usted a través del SoporteRemoto:

- Optimizar su PC con mantenimientos de rutina para que sea más rápida
- **Configurar** & asesorar en el uso de cuentas de correo, Internet, etc.
- Localizar y remover virus
- Identificar y remover aplicaciones espía
- **Instalar** nuevos programas y aplicaciones en su PC
- Ayudarle en la configuración personalizada de su PC
- Actualización de programas, parches y service pack de Windows
- Ayudarle con la instalación de nuevas impresoras, escáner etc. y su configuración
- **Solucionar errores** internos en Windows
- Diagnosticar fallas en sus impresoras y accesorios periféricos
- Incrementar la seguridad y velocidad de su conexión a Internet
- Actualización de vacunas y definiciones de virus
- Descargar e instalar controladores
- Respalidar información, copias de CD´S Y DVD´S
- Configurar el entorno de su red y equipos de trabajo
- Compartir o restringir el acceso a su PC o impresoras
- Crear, borrar o modificar usuarios para el uso de su PC
- Restringir el uso de Messenger o el acceso a páginas inadecuadas en internet
- **Capacitar a su personal de nuevo ingreso ...**
- Y mucho mas ...

* Aplican algunas restricciones.

Cuales son las limitaciones del soporte remoto?

Hay algunos casos que no soluciona el soporte remoto y requiere la visita a nuestro centro de servicio, estos son algunos ejemplos:

Limpieza física de la PC, impresoras y otros dispositivos.

Problemas de conexión a internet (ya que nuestro servicio se basa en una conexión de datos vía internet).

Reemplazo físico de componentes (discos duros, memorias etc.)

Fallas que causan que el equipo no encienda o inicie con Windows

Sin embargo es muy probable que podamos dar un diagnóstico preciso de estas causas y ofrecer un descuento importante al presentar su equipo en nuestro centro de servicio.

Como solicitar el SoporteRemoto ?

Utilizar nuestro servicio de SoporteRemoto es muy fácil, solo adquiere uno de nuestros 3 paquetes de servicio de prepago, los cuales podrás pagar en efectivo, cheque, tarjeta de crédito y debito o a través de PayPal. Ingresa a nuestra sitio en internet www.microjack.com anota la clave de acceso que aparece en tu nota o factura, allí encontraras información detallada para la descarga del software que usaremos para la conexión. Después solo contáctanos para establecer una fecha y hora conveniente para recibir el servicio. (no olvides mencionar el número de folio de tu factura o nota de compra, así como una breve descripción de tu servicio).

1.- Para comenzar con una sesión de soporte Remoto, ejecuta desde nuestro sitio de internet la aplicación de SoporteRemoto y anota tu clave de identificación.

2.- Si radicas en Guadalajara, Monterrey o Mexico DF, nosotros te llamaremos en la fecha y hora acordada, si te encuentras en cualquier otro lugar del país, por favor comunícate con nosotros al 01800 624 8550, para autorizarnos la conexión a tu PC mediante tu clave de identificación.

3.- Un profesional calificado te atenderá de forma personalizada, se identificara contigo y solicitará el número de folio y clave de identificación para comenzar con el SoporteRemoto.

4.- A partir de este momento y solo con tu autorización podemos acceder a tu PC, para asesorarte y ayudarte. Sin embargo, tu sigues teniendo el control sobre tu computadora y puedes detener la sesión con solo cerrar la aplicación de AccesoRemoto.

Una vez que la sesión terminó, recibirás un correo electrónico detallando el trabajo realizado, el balance de tiempo/crédito restante y un breve cuestionario para calificar la calidad del servicio.

NOTA: en caso de que nuestro personal de Soporte Remoto, recomiende presentar tu equipo en alguno de nuestros centros de servicio, te proporcionará una clave para que obtengas un descuento del 20% sobre nuestra tarifa regular en la mano de obra.

Seguridad

- Toda la comunicación entre tu PC y nuestro SoporteRemoto es encriptado, esto significa que ningún tercero podrá colgarse de nuestra comunicación. Todas las sesiones son iniciadas, terminadas y completamente bajo tu control. Ningún programa es instalado de forma permanente en tu PC sin tu autorización. El programa de AccesoRemoto es temporalmente ejecutado en tu PC para permitirnos la conexión y es removido automáticamente al fin de cada sesión. No podemos conectarnos a tu máquina sin tu clave de Identificación y autorización telefónica.

- **Velocidad** – El servicio está sujeto a la disponibilidad y velocidad de tu conexión a internet. La aplicación de SoporteRemoto, es un pequeño programa que toma en promedio 1 minuto para descargarse. Funciona sobre Windows 98 SE o cualquier versión posterior. Normalmente no requiere de ninguna configuración especial ya que es compatible con la mayoría de modems, ruteadores, firewalls y antivirus, incluso en la mayoría de redes corporativas.

Preguntas comunes:

El soporte remoto es solo para empresas ?

No, aunque ofrece un gran abanico de soluciones enfocadas al usuario empresarial, nuestro servicio de SoporteRemoto está pensado también para las necesidades en el hogar.

Siempre se pueden conectar a mi computadora ?

En realidad no. Eres tu quien tiene que comenzar el proceso, ejecutando la aplicación de SoporteRemoto en tu PC y después, hablarnos para proporcionar tu nueva clave de identificación, la cual cambia cada que tu finalizas el programa. Al término de cada sesión, la aplicación de SoporteRemoto se elimina de forma automática sin pedir autorización.

Políticas de tiempo, prepago y confidencialidad.

El servicio es prepagado antes de recibir el SoporteRemoto y está disponible de lunes a viernes de 9 de la mañana a 7 de la tarde

No se aceptan pagos parciales o postfechados

No se aceptan devoluciones una vez facturado el prepago

No se efectúan reembolsos por tiempo no utilizado

Todos los prepagos tienen una vigencia de un año a partir de la fecha de facturación.

Al descargar, ejecutar la aplicación de SoporteRemoto y transmitir la clave de identificación, explícitamente Usted autoriza a Microjack.com s.a. de c.v a conectarse temporalmente a su equipo.

En el supuesto de que usted permita a otros, ajenos a Microjack.com S.A. de C.V. para acceder a su PC, es estrictamente bajo su responsabilidad, así como lo es también, la seguridad y confidencialidad de sus equipos.

Microjack.com S.A. de C.V. manifiesta que, su personal no solicita ni está autorizado para pedir información personal, ni claves de acceso a sus cuentas de correo, tarjetas de crédito o demás sitios protegidos por clave o contraseña, por lo que tu deberás teclearlos desde tu computadora cuando sea necesario sin repetirlo verbalmente a nuestro asesor.

El servicio de SoporteRemoto, se brinda con la finalidad expresa de diagnosticar y solucionar aquellos problemas que tu nos ha solicitado antes de comenzar con el SoporteRemoto y para lo cual nos autorizas mediante la clave de identificación temporal.

Si no estás de acuerdo o tienes dudas sobre las bases de responsabilidad y confidencialidad de nuestro servicio, No solicite el servicio ni proporcione la clave de acceso y póngase en contacto con nosotros.