

Nombre	Código	Descripción	Destinatarios/Plataforma	Herramientas	SLA
Paquete de soporte STANDARD	STAND-001	Soporte anual remoto de 10 incidencias	Destinatarios con un nivel básico de formación en la herramienta. Plataforma sobre la que dar soporte perfectamente definida, documentada y estable.	Teléfono Email Sistema de tickets	Calendario: laborables de la ciudad de Madrid Horario: Lunes a Jueves de 9 a 14:30h y de 15:30 a 18:30h / Viernes: 9 a 15:00h Tiempo de apertura de tickets: 4 horas Tiempo de asignación de técnico: 4 horas Tiempo de Respuesta: 4 horas
Paquete de soporte ADVANCED	ADVA-001	Soporte anual remoto de 15 incidencias y 1 jornada ONSITE de consultoría	Destinatarios con un nivel básico de formación en la herramienta. Plataforma sobre la que dar soporte no documentada, mal definida o con problemas pre-existentes	Teléfono Email Sistema de tickets	Calendario: laborables de la ciudad de Madrid Horario: Lunes a Jueves de 9 a 14:30h y de 15:30 a 18:30h / Viernes: 9 a 15:00h Tiempo de apertura de tickets: 4 horas Tiempo de Respuesta: 4 horas Ingeniero nominado
Paquete de soporte PREMIUM	PREM-001	Soporte anual ONSITE de 10 incidencias en COMUNIDAD DE MADRID	Destinatarios con conocimientos básicos de informática. Plataforma sobre la que dar soporte no documentada, mal definida o con problemas pre-existentes	Teléfono Email Sistema de tickets ONSITE	Calendario: laborables de la ciudad de Madrid Horario: Lunes a Jueves de 9 a 14:30h y de 15:30 a 18:30h / Viernes: 9 a 15:00h Tiempo de apertura de tickets: 4 horas Tiempo de Respuesta: 4 horas Desplazamiento ONSITE tras dictamen técnico Ingeniero nominado



5 Razones para elegir soporte técnico de Audema:

- Personal técnico de soporte altamente formado y especializado.
- Sistema de gestión total de la calidad: orientado a mejorar de forma continua el grado de satisfacción de nuestros clientes.
- Variedad de paquetes de soporte: para adaptarse a las condiciones de atención requeridas en cada caso.
- Gran personalización del soporte en los paquetes Advanced y Premium: un ingeniero nominado se encargará de controlar todos los detalles del cliente para dar un servicio de soporte personalizado.
- Experiencia en soporte de clientes de alto nivel de criticidad.



C/Felipe Campos, 3
28002 Madrid
91 563 92 88

MADRID

BARCELONA

LISBOA