

Soporte Técnico

El departamento de Soporte Técnico de Data IQ está disponible para atender los problemas de producto Qlik relacionados con:

- **Instalación** - Problemas surgidos con la instalación del producto.
No se suministrarán servicios de instalación bajo el concepto de "Soporte", ni se realizará la instalación completa del producto.
- **Funcionalidad** - Que no opere como es debido (como se ha diseñado o se espera de ello).
- **Licencias** - Asuntos técnicos. (Soporte Técnico no puede crear, modificar, actualizar ni emitir licencias (*))
- **Provisión de ejecutables de nuevas versiones de productos.**

En el caso de necesitar soporte técnico, puede hacerlo de las siguientes formas:

- En forma telefónica al +54-11-4780-3700 de Lunes a Viernes de 9 a 17hs.
- Vía email a sosporte@dataiq.com.ar

Fuera de Alcance

Se encuentran fuera de alcance del contrato de soporte y mantenimiento los siguientes ítems:

- Instalación de productos e implementación de soluciones.
- Implementación de upgrades a nuevas versiones.
- Investigación y correcciones sobre productos de terceros (productos no Qlik).
- Investigación y correcciones sobre el ambiente e infraestructura del cliente.
- Investigación y correcciones sobre desarrollos implementados.
- Administración de licencias.
- Macros y extensiones.
- Asuntos relacionados con VBscript o Jscript.
- Diseño o desarrollo de aplicaciones, macros, scripts y/o documentos.

Documentación requerida

Es necesario contar en todos los casos con la mayor cantidad de información posible para facilitar las tareas de diagnóstico y determinar el origen del inconveniente.

Los elementos que Ud. deberá intentar proveer son:

Ambiente Cliente

- Tipo y versión de cliente utilizado (Según corresponda al producto involucrado en el caso de soporte: AJAX, Plug-In, etc.)
- Tipo y versión de navegador web utilizado (Internet Explorer, Chrome, Safari, etc.).
- Dispositivo utilizado (PC, iPad, iPhone, Android, etc.)
- Sistema Operativo utilizado.

Ambiente Servidor

- Versión del Sistema operativo
 - Versión del .NET Framework instalado
 - Incluir logs de eventos del sistema operativo. Guardar los mismos como un archivo .evt según corresponda, incluir un archivo por tipo (Aplicación / Sistema / Seguridad).
 - Logs de eventos correspondientes a producto Qlik (si requiere información de ubicación de logs, el equipo de soporte técnico DataIQ le proveerá dicha información).
 - Completa descripción del evento, screenshots del error y pasaos para reproducirlo.
-

E-MAIL DE SOPORTE

Los mails que se manden a soporte deberán tener un formato estándar que deberá ser respetado para que los técnicos puedan responder el requerimiento.

Antes de hacer la descripción del problema se deberá completar un encabezado con información adicional. La información a ser completada en este encabezamiento es la siguiente:

Descripción	Obligatorio (SI / NO)
Nombre de la Empresa (Razón Social)	SI
Nombre del contacto (End user / Sistemas)	SI
Clasificación del Caso (prioridad)	SI
Producto	SI
Versión	SI
Nro de Licencia	SI
Cantidad de Usuarios	NO
Descripción del Requerimiento	SI

Es muy importante que se complemente la descripción del requerimiento con toda la información adicional posible que ayude a diagnosticar y resolver el problema. Por ejemplo: logs, aplicaciones, impresiones de pantalla, etc.