

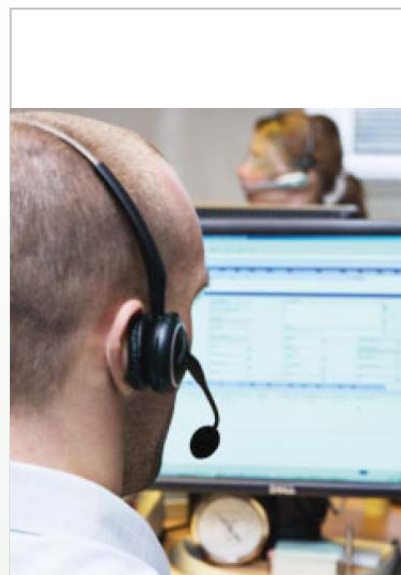
CONDICIONES PARA LOS TITULARES DE LOS CONTRATOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE PULSE DE BRÜEL & KJÆR

Obligaciones de Brüel & Kjaer

1. Poner a disposición del cliente al menos una versión nueva por año de la aplicación PULSE en la sección de soporte de www.bksv.com
2. Ofrecer garantía de compatibilidad con las últimas versiones de Microsoft® Windows® indicadas en la hoja técnica más reciente del software de PULSE, incluyendo todas sus actualizaciones críticas
3. Si se solicita por escrito, enviar el software en un soporte físico (por ejemplo, un DVD)
4. Responder a todas las consultas, dudas de manejo o de procedimientos de medida que se dirijan por escrito a la dirección pulsesoporte@bksv.com en los plazos indicados a continuación
5. Contactar con el cliente en el plazo máximo de 8 horas laborables, contadas a partir del registro de su consulta o incidencia en nuestro sistema, para tratar de establecer una respuesta o diagnóstico preliminar
6. Siempre que sea posible, responder a su pregunta o incidencia en un plazo máximo de 48 horas a partir de su registro en nuestro sistema. Para consultas que por su complejidad requieran más tiempo, se dará una respuesta preliminar indicando el plazo estimado para la respuesta definitiva. En alguna situación, como posibles *bugs* de la versión de software actual, puede que no sea posible ofrecer una solución definitiva. En estos casos, se hará lo posible por facilitar una solución técnica provisional. La solución definitiva podrá ser considerada en versiones posteriores del software
7. Mantener la confidencialidad sobre todos los datos, medidas, proyectos y documentos que el cliente haya facilitado durante las consultas
8. Ofrecer al cliente precios exclusivos en labores de asistencia más complejas, como configuración de proyectos a medida, programación de macros, etcétera

Obligaciones del cliente

1. Facilitar por escrito a Brüel & Kjær todos los datos técnicos que le sean requeridos con el fin de poder registrar su consulta en nuestro sistema
2. Incluir en todas sus consultas el código (KEY ID) de 8 dígitos de su licencia de PULSE
3. Especificar la persona o personas de contacto y sus números de teléfono o direcciones de correo electrónico, para cada consulta
4. Utilizar los cauces de comunicación indicados por Brüel & Kjær Ibérica, S.A.
5. Comunicar clara y verazmente el grado de urgencia de las consultas



Otras cuestiones de interés

- En periodos vacacionales, el tiempo de respuesta puede ser más largo de lo normal
- Si la consulta es sencilla, Brüel & Kjær podrá optar por responder telefónicamente, aunque el cliente siempre tiene el derecho a exigir una respuesta por escrito
- El soporte técnico no sustituye a una formación básica del cliente sobre los aspectos teóricos de la medida, ni a la información contenida en el manual de instrucciones o archivos de ayuda
- En algunas situaciones especiales, el cliente podrá obtener asistencia por vía telefónica e incluso presencial. Brüel & Kjær será, de forma exclusiva y en todos los casos, quien tome la decisión final sobre si procede o no esta extensión de servicio
- Una vez que Brüel & Kjær haya enviado su respuesta, el cliente dispondrá de un plazo de una semana para solicitar alguna aclaración adicional sobre el mismo asunto, o para manifestar su disconformidad con la respuesta obtenida. Transcurrido este plazo, la incidencia o consulta se considerará resuelta

Preguntas habituales

- P** *No estoy seguro de si estoy ante un problema del software o simplemente hay algo que estoy haciendo mal. ¿Pueden ayudarme en estos casos?*
- ⇒ Por supuesto. No se preocupe. Háganos la consulta y le ayudaremos en todo lo que esté en nuestra mano
- P** *Mi Contrato de Soporte y Actualización ha caducado hace una semana. La renovación está tramitándose pero aún no está lista. ¿Puedo seguir haciendo consultas?*
- ⇒ Sí. Usted dispone de un plazo de 1 mes para poder renovar un contrato cuya vigencia haya expirado. Durante este tiempo, le atenderemos como siempre
- P** *Tengo una consulta que necesita ser resuelta de forma urgente. No puedo esperar a una respuesta por correo electrónico. ¿Qué puedo hacer?*
- ⇒ Llame al teléfono 91 659 08 20 y explique su situación. Tenga a mano el código de 8 dígitos de su licencia de PULSE. Un ingeniero contactará con usted lo antes posible
- P** *Mi Contrato de Soporte y Actualización está en vigor. Sin embargo, por diversas razones, no tengo instalada la última versión del software. ¿Pueden ayudarme también con las versiones anteriores?*
- ⇒ No. Sólo mantenemos la versión del software más reciente
- P** *Tengo que preparar unas medidas y no tengo tiempo de configurar el proyecto de PULSE correspondiente. ¿Pueden preparármelo ustedes?*
- ⇒ Este servicio no está incluido en los contratos de soporte y actualización de software. No obstante, como titular de un contrato en vigor, le ofreceremos un precio especial
- P** *Tengo que preparar unas medidas, he configurado un proyecto, pero no acabo de conseguir que funcione como esperaba. ¿Cómo debo proceder?*
- ⇒ Comprima el proyecto (en un archivo zip) y envíelo explicando detalladamente su consulta a pulsesoporte@bksv.com. Uno de nuestros ingenieros lo estudiará y le enviará una solución
- P** *Creo haber descubierto un error o bug en el software de PULSE, o éste se comporta de forma inesperada. ¿Cómo puedo informar de este asunto?*
- ⇒ Rellene el documento *Informe de Incidencia* que puede descargar desde la dirección <http://www.bksv.es/Products/PULSEAnalyzerPlatform/SoftwareMaintenance.aspx>
- ⇒ Comprima el proyecto (en un archivo zip) y envíelo junto con el documento anterior a pulsesoporte@bksv.com

Brüel & Kjær Ibérica, S.A.

Sede Social: Teide, 5 • San Sebastián de los Reyes • 28703 Madrid • Tel.: 91 659 08 20 •

Fax: 91 659 08 24

Delegación: Gran Vía de Carlos III, 98 – Planta 10 – Edificios Trade – Torre Norte. • 08028

Barcelona • Tel.: 93 226 42 84 • Fax: 93 226 90

www.bksv.es • e-mail: bruelkjaer@bksv.com