

## CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO ONLINE DE SIE

Para que usted pueda acceder al Servicio de Atención online de SIE es imprescindible que haya contratado previamente el **Servicio de atención telefónica** de su aplicación.

Cada vez que desee acceder a este servicio online, SIE le solicitará su validación como cliente con contrato de mantenimiento suscrito.

Existen tres modalidades de conexión, en función de la necesidad del servicio:

- **Modo observador:** Nuestros técnicos únicamente pueden visualizar su aplicación, para dirigirle en la corrección o consulta que haya realizado, pero en ningún caso podrán entrar en su sistema.
- **Modo control total:** Este modo es el más habitual, ya que permite que nuestros técnicos controlen completamente la aplicación y su sistema, con el objetivo de resolver directamente la consulta que haya realizado.
- **Modo maestro:** Este modo se usa en demostraciones o en formación. Permite al cliente visualizar la pantalla de nuestro Servicio de Atención al Cliente para mostrarle el funcionamiento de una opción o cómo resolver cualquier consulta sobre la operatividad de su aplicación.

**Importante:** El Servicio online presupone que usted accede libremente a que nuestro servicio técnico pueda entrar directamente en su ordenador y en su aplicación, eximiendo a SIE de cualquier error e imprevisto que pudiera ocurrir durante la prestación del servicio.

## CÓMO ACCEDER ONLINE

Puede acceder a un operador de soporte técnico desde:

- **La página web:** en el menú Atención online de la página principal. Pulse sobre el operador que esté disponible.



- **El programa Nexus:** desde la propia aplicación, (a partir de la revisión 620H), en el menú Ayuda encontrará la opción:



Esta modalidad de acceso será solicitada por el técnico, en caso necesario. Para acceder se requiere una clave de conexión.