



Estimado cliente:

En relación con la incidencia técnica comunicada y a fin de resolver la misma con la mayor celeridad y fiabilidad posible, te rogamos nos facilites la información que te indicamos a continuación.

- **Nombre de la persona de contacto:**
- **Tipo de sistema Nexus: Nexus4, Nexus10 o Nexus32**
- **Número de serie del sistema (SN XXXXXXXX) localizado en el hueco de la batería**
- **Sistema operativo utilizado por el/los usuario/s del sistema (Windows xp/7/8 ó Mac)**
- Respecto al **fallo o error** detectado, te rogamos que nos proporciones la siguiente información:
  - o En qué momento se ha producido el error o fallo (al encender el sistema, al apagarlo, durante su funcionamiento, etc..)
  - o Error concreto que da el sistema:
    - ¿Aparece algún texto o número de error? Si es así, indíquelos.
    - Pantallazo o reproducción escrita del mensaje que aparezca en la pantalla

Es conveniente disponer de cualquier información relacionada con el problema y su aparición: información sobre posibles cambios o actualizaciones de sistema operativo, si se ha cambiado el ordenador o el sistema operativo, si se han instalado nuevos programas, antivirus o similares, etc.

Asimismo, recordarte que las actualizaciones del software Biotrace+ de tu sistema Nexus son gratuitas y puedes descargarlas en:

<http://www.mindmedia.info/CMS2014/en/support/software-updates>

Consúltanos si tienes alguna duda al respecto. Recuerda hacer una copia de seguridad de tu base de datos antes de actualizar el software.

Es habitual que si el problema es exclusivamente de software, muchas veces se resuelva actualizando a la última versión.

Tras la recepción de este documento y a la mayor brevedad nos pondremos en contacto contigo para continuar el proceso de resolución de la incidencia técnica.

Muchas gracias por tu colaboración y saludos cordiales