

Acuerdos del servicio

Cada año, Microsip lanza una nueva versión del sistema. Esta nueva versión contiene mejoras tecnológicas y fiscales, por lo cual recomendamos tener siempre actualizado su sistema. Además de estas mejoras, uno de los beneficios de tener siempre la última versión es poder gozar de soporte técnico y los beneficios de su póliza de servicios.

(Falla técnica: Error o falla que arroja el sistema a pesar de que el usuario está ejecutando el módulo o documento de manera correcta, siguiendo la metodología propuesta durante la capacitación. (Especificaciones en el apartado de SERVICIOS SOPORTADOS))

Al Adquirir la **versión actual** de su sistema Microsip, se ha hecho acreedor a:



SOBRE LAS PARTES.

Equipo de Soporte; es el personal calificado, capacitado y designado por la empresa SICWS Informática para tu negocio, para que preste sus servicios de asesoría y aporte su experiencia a la solución de casos relacionados con *incidencias, problemas, solicitudes y contingencias* del Sistema Microsip y aplicaciones satelitales al *Usuario Final*.

Usuario Final: Se le define usuario final a aquella persona que utilizara el sistema Microsip ERP y todos sus sistemas relacionados o aplicaciones adicionales.

Cliente: se le denomina a la empresa (persona física o moral, al dueño o apoderado legal de la misma) que adquiere el(los) módulo(s) Microsip y aplicaciones adicionales.

Personal de sistemas asignado por el cliente: En algunos casos que el cliente no cuente con departamento de informática se deberá asumir que hay un especialista técnico con experiencia en el área de computación que deberá ser designado en su momento por el usuario final y trabajar en conjunto con *Equipo de Soporte* para cuando se tenga que realizar una configuración, mejora, cambio y asistencia técnica en caso de errores. Esta persona al ser el encargado asignado por parte de la empresa cliente es el cual posee la clave de SYSDBA, y forma parte directa o indirecta del Cliente.

Delegación de funciones del usuario final: Es cuando el *Usuario Final* o *Cliente* delega su beneficio a recibir soporte.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE

Existe un registro de todos los eventos en el CRM de SICWS informática para tu negocio asignando un **número de ticket de soporte**, se deberá brindar una **solución conocida** (de existir), darle seguimiento y/o turnar al departamento correspondiente (dentro de los **límites**

técnico o funcional), documentando en el CRM hasta la solución, disolución o escalamiento del mismo. El servicio de soporte será brindado si corresponde a los siguientes tipos:

- **Incidente eventual:** Es aquel evento que impide el buen funcionamiento de Microsip o sus aplicaciones adicionales, relacionado con algún factor interno del programa o relacionado directamente con la instalación o funcionamiento del mismo. (sin costo)
- **Problema:** Evento detectado como incidencia y registrado en CRM que tiene repeticiones constantes, y que requiere identificar la causa raíz, la cual puede generar una oportunidad o proyecto con el Usuario Final, o bien servir para definir soluciones conocidas a futuros problemas o casos para prevenir futuras contingencias.
- **Contingencia:** Problema que por su naturaleza de impacto y urgencia para la operación del Cliente requiere máxima prioridad y debe ser documentada con un ticket, proyecto de rescate o contingencia como tal, por parte del equipo de soporte o departamentos involucrados.

Registro de casos: Se denomina “ticket” en el CRM de SICWS Informática para tu negocio y con promesa de atención o escalamiento de soporte, llenando como mínimo: Cliente o usuario final, fecha, tipo, descripción y número de ticket. Se le dará el seguimiento hasta su solución, disolución o escalamiento.

Responsable del ticket: Hace referencia a la persona, grupo o entidad designada por SICWS Informática para tu negocio, que será la encargada de darle el seguimiento hasta su solución o etapa de liberación.

Estado de los tickets:

- **Abiertos:** Casos recibidos que aún no son atendidos.
- **En desarrollo:** El Caso está siendo atendido por el equipo de soporte o ya sea el caso se le está dando seguimiento con el proveedor.
- **Validación:** Solución conocida enviada al cliente, que no es implementada por causas ajenas a Microsip, esta etapa tiene 24 horas de vigencia y se considera Caso cerrado, al no recibir retroalimentación u observaciones por parte del Usuario final.
- **Cerrado:** Caso que tuvo una solución o abandonado (a criterio del equipo de soporte y aceptación u omisión por parte del usuario).

SOLUCIÓN DE LOS CASOS

Solución del Caso (caso resuelto o caso cerrado): Se refiere al procedimiento que cumple con las expectativas del Usuario final y que ayudan a restablecer la condición de normalidad en el funcionamiento del sistema Microsip.

La solución a casos específicos derivados de cualquier solicitud anexa no expuesta al principio de los eventos de soporte, serán consideradas como extras y no contempladas en la solución del caso inicial.

A su vez, si durante el proceso de solución de un ticket se descubre algún problema externo o no contemplado que deba ser atendido antes de realizar acciones, podrá ser cerrado por el departamento de soporte, y creado nuevamente cuando se cumplan las condiciones óptimas para la solución del problema inicial.

IMPORTANTE: La solución del caso no incluye actividades de capacitación y/o consultoría, así como configuraciones a equipos servidores y/o routers del usuario final, todos estos temas se deberán incluir en bitácoras de servicio con cargo al usuario final.

Solución conocida: Es el proceso de resolución de un problema o caso que por ser comúnmente atendida se le maneja como “conocida” y cuya respuesta es automática al momento de conocer el problema reportado, esta solución no requiere una segunda llamada o correo, y dependerá de la disponibilidad y acceso que tenga el personal de soporte Microsip a la infraestructura del cliente, en cuyo caso el departamento de soporte se reservará el derecho o deslindará la responsabilidad de conectarse remotamente, y podrá enviar mediante correo electrónico los pasos resumidos para llegar a la solución del problema, con su debida explicación al personal técnico designado por el usuario final.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A SOPORTE

Solicitud de Servicio, cambio o mejora: Es un evento donde el usuario final hace una solicitud de desarrollo, programación, adecuación, instrucción o solicitud de servicios complementarios a la implementación y queda a criterio del departamento de soporte brindar la solución conocida (de existir), o escalarlo al departamento correspondiente para su seguimiento, el cual podrá generar costo para el usuario final.

Proyecto u oportunidad de Mejora: Es un evento que cuya solución llegó a los **límites técnicos o funcionales del equipo de soporte**, y por consecuencia origina un proyecto o una oportunidad de mejora, con el debido escalamiento al departamento de consultoría para asesoría especializada sobre el área de oportunidad

SERVICIOS SOPORTADOS

- Atención y solución de fallas básicas en los diferentes módulos de Microsip y aplicaciones adicionales, bajo operaciones normales y manejadas por el **personal capacitado** en la fase de implementación.
- Seguimiento sobre garantías de implementación, mantenimiento y desarrollos efectuados por terceros autorizados.
- Primer contacto, canalización y gestión de problemas en aplicaciones adicionales o utilerías desarrolladas por los fabricantes de software Microsip, seguimiento del caso e informe de la solución.
- Informe al usuario final sobre problemas conocidos de redes, hardware, software o conflicto con otras aplicaciones, que comúnmente obstruyan la ejecución de Microsip y aplicaciones satelitales, exceptuando si la solución excede los límites funcionales o técnicos de soporte, en cuyo caso la solución deberá correr por parte de personal técnico especialista en el tema contratado por el usuario final.

- Respuestas a dudas sobre procesos y características comunes de los módulos de Microsip y aplicaciones adicionales, exceptuando las que a criterio del personal de soporte requieran capacitación o servicios de consultoría pagada.
- Modificaciones menores y desarrollos de la base instalada de reportes especiales (con costo respecto a la complejidad de lo solicitado por el cliente).
- Primer contacto y canalización sobre proyectos nuevos generados desde soporte hacia el departamento relacionado.
- Atención y soporte de fallas de Microsip y aplicaciones satelitales dentro de los límites técnicos o funcionales.
- Cualquier evento que a criterio del departamento de soporte requiera atención oportuna.

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

- Recuperación de datos o archivos derivados de una implementación por parte del usuario final sin supervisión directa de SICWS informática para tu negocio (escalamiento a ticket).
- Toda falla derivada del mal uso del Sistema Microsip y aplicaciones adicionales, en condiciones de hardware defectuoso, problema de redes o equipos sin licenciamiento original, Sistemas Operativos mal instalados, asesoría por personal no autorizado por la red de distribuidores o cualquier falla que a criterio del departamento de soporte sea imputable al usuario final (escalamiento a personal de sistemas del cliente en caso de contar con este equipo).
- Implementaciones, mantenimientos y desarrollos efectuados por personas ajenas a SICWS informática para tu negocio (escalamiento a consultoría o equipo de soporte con costo).
- Instalación, mantenimiento, reparación, soporte, configuración o venta de equipos servidores, redes y comunicaciones (escalamiento a asesor técnico del cliente en caso de contar con este equipo).
- Capacitación a personal de nuevo ingreso sin experiencia del sistema Microsip y aplicaciones adicionales (Se tendría que solicitar horas de capacitación con costo adicional).

COMPONENTES CRÍTICOS. Bases de datos *.FDB, candado físico (Sentinel SDK) o PDA (Local | Cloud), archivo security3.fdb, carpeta system (dentro de Microsip datos).

COMPONENTES SOPORTADOS. Bases de datos *.FDB, *.FBK, ejecutables, configuraciones, instaladores, aplicaciones satelitales, utilerías, formatos de reportes, y derivados de Microsip instalados en servidores, equipos de cómputo y medios de almacenamiento en instalaciones del Cliente y previa autorización del usuario Final.

COMPONENTES NO SOPORTADOS. Todos aquellos elementos no relacionados directamente con Microsip y aplicaciones adicionales o equipos propiedad del cliente donde no esté instalado Microsip como discos duros externos, memorias flash y equipos de red ajenos al funcionamiento de Microsip.

VIAS DE ACCESO AL SOPORTE Y HORARIO DE SERVICIO

- **Vía telefónica (ordinaria):** De lunes a viernes de 9 a 18:00 horas y sábados de 10 a 13 horas, con atención directa y respuesta inmediata (de existir una solución conocida), con registro de caso en CRM, en su defecto solo se registrará el ticket de soporte y dependiendo de la lista de espera en soporte se dará seguimiento y solución.
- **Vía telefónica (Extraordinaria):** Cualquier solicitud fuera del horario laboral (tienen un costo adicional)
- **Correo Electrónico** al correo soporte@sicws.com con atención en horario de oficina.
- **Presencial (previa cita):** Al 627 106 4708, 627 522 17 31, 627 522 70 17 en la oficina de SICWS ubicadas en Ortiz Mena 125 D, Col. Centro en Hidalgo del Parral, Chihuahua en horarios de lunes a viernes de 9 a 18:00 horas y Sábados de 10 a 13 horas.

OPCIONES PARA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE FUERA DE HORARIO. A criterio del consultor Microsip disponible, sujeto a cobro de mínimo de 2 horas de consultoría y/o tarifa de horario extemporáneo según sea el caso y el tipo de servicio solicitado.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO FINAL

- Notificar al equipo de soporte toda falla o situación que se presente con el sistema Microsip.
- Pagar por anticipado en concepto de las horas de consultoría que apliquen para la solución del caso, según sea requerido por el departamento de soporte.
- Respalidar la Base de Datos, así como el resguardo de la contraseña de SYSDBA (de no contar con el servicio de respaldos que ofrece SICWS Informática para tu negocio).
- Brindar acceso y libre uso a equipos de cómputo para soporte vía remota (por el software designado por el equipo de soporte), de ser requerido.
- La información contenida en las bases de datos de Microsip.
- Proporcionar información requerida al departamento de soporte para solución de tickets.

RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE SOPORTE

- Recibir, evaluar y registrar los casos que el usuario final le haga llegar al departamento de soporte por las vías asignadas, asegurando su seguimiento en la herramienta CRM.
- Informar previamente al usuario final cuando los servicios tengan costo o descuentables de sus horas de consultoría disponibles.
- Guardar de forma confidencial la información contenida en las bases de datos del cliente.
- Asegurar el funcionamiento de Microsip, excepto cuando las condiciones no sean adecuadas para el funcionamiento óptimo del sistema.

- Informar al usuario final condiciones que pudieran causar pérdida de información en los componentes críticos de Microsip.
- Solucionar cada caso de manera clara, documentado en la base de conocimientos dentro del CRM (dentro de las posibilidades del equipo de soporte o escalable a terceros).

LÍMITES DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE.

Límite Técnico: El máximo nivel de conocimiento del área de Soporte en materia de Microsip y aplicaciones adicionales. Este límite también ampara la falta de conocimiento u omisiones de otras disciplinas o especializaciones que no se relacionen con el funcionamiento óptimo del sistema.

Esto indica que, aunque el personal designado por SICWS tenga el conocimiento acerca del tema, deberá abstenerse de realizar cualquier modificación que pueda resultar en una violación del alcance de este acuerdo de servicio.

Límite Funcional: El máximo nivel de competencia en base a la función asignada dentro del equipo de soporte, donde se excluyen otras funciones que no se relacionen directamente con el proceso natural de un ticket de soporte.

PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE ESCALAMIENTO

El departamento de soporte deberá atender las incidencias que se llegaran a reportar por parte del usuario final mediante las vías de acceso a soporte, y brindar solución conocida o temporal a cada ticket, o en su defecto escalar el caso al departamento o instancia correspondiente, de las cuales dependerá la solución.

Todos los casos atendidos por el departamento de soporte deben estar dentro de los límites técnicos y funcionales, ser documentados o en su defecto turnarlo al departamento de desarrollo, consultoría, marketing, fabricantes, garantías o aclaraciones.

PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO, PRIORIDAD DE LOS REGISTROS Y TIEMPOS DE RESPUESTA REQUERIDOS.

El departamento de soporte tendrá a su cargo el seguimiento de los tickets, en el caso de las llamadas se atenderán en una fila ordenada conforme se vayan recibiendo las mismas, atendiendo cada ticket y como máximo tiempo de respuesta 3 días hábiles. Exceptuando los clientes que cuenten con una póliza de servicio los cuales tienen prioridad dentro de la agenda.