



Servicios de soporte técnico

Ireo Soluciones y Servicios ofrece el servicio de soporte técnico oficial para todos los productos que comercializa.

IREO ofrece tres programas de soporte:

Soporte Estándar

El servicio incluye:

- Soporte técnico en español por email, web y teléfono, de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 y los viernes de 09:00 a 14:00 (salvo festivos en Madrid).

Soporte Plus

El servicio incluye:

- Soporte por email, web y teléfono, entre las 09:00 a 20:00 de lunes a viernes, según el calendario laboral de Madrid. Permite reportar incidencias de Severidad 1 y 2 por teléfono fuera del horario de soporte estándar.
- Mayor prioridad en el tratamiento de las incidencias (dentro de la misma Severidad, se dará prioridad a los clientes Plus frente a los clientes estándar).

Soporte VIP

El servicio incluye:

- Soporte por email, web y teléfono.
- Permite reportar incidencias de Severidad 1 y 2 en un horario de 24x7, todos los días del año.
- Máxima prioridad en el tratamiento de las incidencias (es decir, dentro de la misma Severidad, se dará prioridad a los clientes VIP frente a los demás clientes).
- 4 jornadas de Consultoría de Soporte Técnico Preventivo *in situ*. Incluye tareas como auditorías del sistema, optimizaciones de la implantación, definición de plan de contingencias, etc. Este servicio normalmente se presta 1 día cada trimestre y no puede ser utilizado para otras tareas de consultoría.

Objetivos de calidad de servicio

Los tiempos de respuesta y resolución indicados a continuación son *objetivos de calidad de servicio*. Ireo no garantiza el cumplimiento de estos objetivos en todos los casos, aunque sí garantiza que realiza un seguimiento constante de la calidad de servicio y que se tomarán medidas para mejorar el servicio en el caso de incumplimiento con dichos objetivos.

Nivel de soporte	Horario de servicio	Objetivos para los tiempos de respuesta	Objetivos para los tiempos de resolución
Soporte Estándar	De 09:00 a 17:30 de lunes a jueves y los viernes de 09:00 a 14:00, salvo los días festivos.	S1 = 4 horas S2 = 8 horas S3 = 12 horas S4 = 24 horas	S1 = 100% en 1 día S2 = 85% en 3 días S3 = 85% en 10 días S4 = 85% en 20 días
Soporte Plus	De 09:00 a 20:00 de lunes a viernes, salvo los días festivos.	S1 = 2 horas S2 = 6 horas S3 = 8 horas S4 = 24 horas	S1 = 100% en 1 día S2 = 85% en 3 días S3 = 85% en 10 días S4 = 85% en 20 días
Soporte VIP	24 horas al día, todos los días del año, incluyendo los días festivos.	S1 = 1 hora S2 = 4 horas S3 = 8 horas S4 = 24 horas	S1 = 100% en 12 horas S2 = 90% en 24 horas S3 = 90% en 5 días S4 = 90% en 15 días

El servicio se presta desde nuestro centro de soporte en Madrid. Para los tiempos de respuesta y tiempos de resolución, sólo se consideran las horas que transcurren dentro del horario oficial de servicio.

Definiciones de severidades

La siguiente tabla indica los niveles de Severidad que se utilizan para dar prioridad a las incidencias, así como para hacer seguimiento de los niveles de calidad de servicio:

Severidad	Definición
S1- Crítica	El sistema de producción no es operativo (caídos del sistema, corrupción de data, etc.) y el trabajo está afectado de manera importante. No hay alternativa disponible.
S2 - Alta	El sistema de producción está afectado de manera importante.
S3 - Normal	Las operaciones están afectadas, pero se puede seguir trabajando. La aplicación no funciona de acuerdo con la documentación del producto.
S4 - Baja	Impacto mínimo - el problema no afecta las operaciones normales. Peticiones de funcionalidad nueva, consultas, etc.

Asignación de prioridad

La prioridad de las incidencias se asigna automáticamente, en función del nivel de soporte contratado y la Severidad de la incidencia.



Los técnicos de soporte de IREO aplican con rigor el sistema de clasificación de Severidades y la asignación de prioridad, con el fin de atender antes a los clientes que tienen mayor prioridad.

Notificaciones sobre el estado de su incidencia

Al dar de alta una incidencia, IREO mandará automáticamente una confirmación de la recepción de la misma, indicando la fecha de alta, descripción inicial de la incidencia y el número de referencia. Asimismo, cuando el técnico de soporte da por cerrada una incidencia, el cliente recibirá una notificación por correo electrónico.

Puede informarse sobre el estado de su incidencia en cualquier momento, a través del Portal de Soporte.

Como reportar una incidencia

Se recomienda reportar la incidencia a través del correo electrónico o el Portal de Soporte, ya que estos métodos permiten registrar la incidencia automáticamente, con la máxima fiabilidad y rapidez.

Los datos de contacto son:

Correo electrónico:	soporte@ireo.com
Portal de soporte:	http://soporte.ireo.com
Teléfono:	902 32 11 22 (sólo en el caso de Severidad 1 ó 2)

En el caso de reportar una incidencia crítica o urgente (Severidad 1 ó 2), el cliente debe primero reportar la incidencia por correo electrónico o web y luego avisar por teléfono sobre la criticidad de la incidencia, con el fin de asegurar la correcta clasificación de la incidencia.

Debido a las características de nuestro Servicio de Soporte Técnico (basado en las mejores prácticas ITIL) y a la necesidad de prestar el mayor nivel de calidad y atención a nuestros Partners y Usuarios Finales, IREO no podrá recepcionar llamadas telefónicas de Soporte Estándar salvo en casos excepcionales y críticos (Severidad 1 o 2).

Quién puede reportar una incidencia

La incidencia puede ser reportada por cualquier persona que se haya dado de alta previamente como Contacto de Soporte para el contrato en cuestión.

El alta de Contactos de Soporte se realiza en el momento de iniciar o renovar el contrato de soporte. El cliente podrá dar de alta nuevos contactos en cualquier momento, a través de la dirección soporte@ireo.com, indicando el nombre, teléfono y correo electrónico. En este caso es importante que la persona que solicite el alta figure como contacto autorizado para el contrato de soporte en cuestión (incluyendo al Distribuidor que pueda prestar servicios de intermediación en el Soporte Técnico).