

PARÁMETROS DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE IREO

IREO ofrece varios niveles de servicio para el soporte técnico, desde el soporte estándar en horario de oficina hasta un soporte 24x7x365 con valor añadido. En todos los casos, aplicamos un sistema basado en las "mejores prácticas" del sector para asegurar que cada incidencia es tratada con la prioridad que corresponde. A continuación, se ofrece una descripción general de los niveles de servicio disponibles, así como los tiempos de respuesta y otros parámetros del servicio.

1. Niveles de soporte disponibles

Soporte estándar

- 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

- 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

- 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).
- Bolsa de horas o paquete de jornadas de Consultoría de Soporte Técnico Preventivo in situ. Este servicio incluye tareas como auditorías del sistema, optimizaciones de la implantación, formación, definición de plan de contingencias, etc.

2. 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.

3. Definición 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.

4. 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.

5. 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 Ticket. 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.

6. 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>

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 (al 913 121 386) sobre la criticidad de la incidencia, indicando el número de ticket 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 del sector) 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).

7. Actividades no incluidas en el servicio estándar de soporte técnico de IREO

Siendo mayorista, el servicio estándar de Soporte Técnico que ofrece IREO no incluye la prestación de Servicios Profesionales, tales como la ayuda a la implantación en domicilio del cliente, soporte a la arrancada, instalación de productos en entornos de explotación, despliegue de aplicaciones o actualizaciones de software, desplazamientos y estancias, así como consultoría o auditoría sobre productos de terceros. Asimismo, el soporte técnico no incluye intervenciones, formaciones, investigaciones sobre incidencias insitu, actualizaciones de versión, desarrollos, personalizaciones sobre la plataforma de cada cliente.

8. Solicitudes de nueva funcionalidad

En el caso de solicitar una funcionalidad o prestación que no esté actualmente disponible en el producto, el soporte técnico de IREO está limitado a reportar la solicitud al fabricante, y confirmar al cliente la respuesta (si la hay) del fabricante junto con un número de referencia del fabricante. Algunos fabricantes implantan un sistema formal de seguimiento de este tipo de solicitudes, que a su vez permitirá a IREO notificar al cliente cuando la funcionalidad solicitada esté disponible en una nueva versión del producto.

9. Acciones que pueden invalidar el soporte técnico

Por lo general, el soporte técnico no cubre instalaciones en las que se ha modificado el código fuente o la base de datos, utilizando productos de terceros o métodos no soportados por el fabricante, por ejemplo: modificación de código de programación, modificación de la estructura de la base de datos, manipulación de datos desde herramientas externas, etc. Antes de realizar este tipo de acción, rogamos consultar con el servicio de soporte técnico para confirmar si puede afectar su derecho de recibir soporte técnico.