

Sistema de Soporte de Software Navidian

El servicio de soporte permite la atención al cliente en cuanto a las incidencias o ayuda adicional que necesite al utilizar los diferentes tipos de software de Navidian.

Distintos Tipos de Soporte:

- **Incidencia:** es relativo a un malfuncionamiento del Software. En este caso hay que determinar muy bien, si la incidencia es del propio software o bien es del usuario por falta de conocimientos al respecto o por alguna acción sobre el sistema de forma incorrecta o por la interacción con el Sistema Operativo o el Hardware del Cliente. Si finalmente es una incidencia del Software, esta será solucionada en garantía mediante la publicación de una actualización.
- **Consulta:** en este caso, el Usuario podrá realizar cualquier tipo de consulta o pedir cualquier tipo de servicio relativo al software. *Esta modalidad sólo se contempla si previamente se ha adquirido un **Ticket de Horas** con el coste asociado de la tarifa vigente.*
- **Configuración:** en este caso, puede resultar una incidencia relativa a que el sistema no funciona como se espera. Esto puede ser debido a la incorrecta configuración del sistema. *Esta modalidad sólo se contempla si previamente se ha adquirido un **Ticket de Horas** con el coste asociado de la tarifa vigente.*
- **Petición de Servicio:** en este caso, el cliente podrá pedir cualquier tipo de servicio (migraciones de datos, formaciones, revisión de configuración, puesta en marcha de nuevos módulos, listados, etc.) relativo al software, que le ayude en la problemática concreta que tenga. *Esta modalidad sólo se contempla si previamente se ha adquirido un **Ticket de Horas** con el coste asociado de la tarifa vigente.*
- **Sugerencias:** en este caso, el cliente podrá informar de posibles mejoras que crea oportunas o sobre nuevas funcionalidades que le puedan resultar interesantes. Navidian estudiará la estandarización de estas sugerencias para incluirlas o no, en próximas versiones del Software.

Clasificación de las Incidencias y Tiempo de Atención:

Las incidencias de soporte están catalogadas de la siguiente forma:

Prioridad Urgente	Son aquellas incidencias, que por su naturaleza, paralizan totalmente algún proceso crítico del negocio , la atención de esta incidencia será inmediata en la medida de lo posible. Ejemplo: <i>No funciona la facturación.</i>
Prioridad Alta	Son aquellas incidencias, que por su naturaleza, paralizan parcialmente algún proceso crítico del negocio . Se atenderán en un plazo máximo de 1 día. Ejemplo: <i>No se puede facturar un albarán concreto.</i>

Prioridad Media	Son aquellas incidencias, que por su naturaleza, no paralizan ningún proceso del negocio , pero provocan pérdidas de tiempo en la operativa diaria. Se atenderán en un plazo máximo de 4 días.
Prioridad Baja	Son aquellas incidencias, que por su naturaleza, no paralizan ningún proceso del negocio, ni provocan pérdidas de tiempo muy significativas en la operativa diaria . Se atenderán en un plazo máximo de 6 días.

Notas Importantes para todas las clasificaciones de incidencias:

- Todos los plazos de atención están sujetos a contar desde la recepción de la incidencia por parte de Navidian.
- La clasificación por Prioridades proporciona una atención, pero no se puede garantizar una solución en un plazo determinado, debido a que cada tipo de incidencia puede tener una problemática concreta y el plazo de solución irá en función de esta. No obstante, el plazo de solución se especificará en cada caso de forma aproximada, dependiendo de la Tipología y Prioridad, y siempre y cuando sea reproducible y verificable por los técnicos de Navidian.
- La Prioridad y Tipo de Soporte será informado por el cliente en primera instancia, pero Navidian podrá variarlas según el diagnóstico realizado por el equipo de soporte.
- Se considerará error del Software siempre y cuando el error sea debido a la programación del Software de Navidian y no a factores externos de la plataforma sobre la cual se ejecuta, es decir, Hardware, Sistemas Operativos, Base de Datos, Etc... Si Navidian confirma que el error es del Software, la solución será derivada hacia "Soporte Garantía" sin tener coste alguno para el cliente la corrección del problema (mediante paquete de actualización) del Software, en cualquier otro caso, se facturará a la tarifa vigente o mediante Ticket de Horas.

Funcionamiento del Sistema de Soporte:

1. Las incidencias se registrará exclusivamente a través de la aplicación de **Gestión de Incidencias Web**, para ello debe conectarse a la Web de Navidian (<http://www.navidian.es>), ir al menú de **Soporte** → **Registro y Consulta de Incidencias**. El objetivo de esta aplicación es agilizar la resolución de las incidencias y que queden siempre registradas para su posterior consulta. Si, en algún caso especial, se desea aclaración telefónica, dada la complejidad de la incidencia, se hará constar en la incidencia, en cuyo caso una persona de soporte se pondrá en contacto, si fuese necesario, con la persona que registró la incidencia.
2. Una vez registrada la incidencia se le asignará un número de caso para realizar el seguimiento de la misma a través de la aplicación de **Gestión de Incidencias Web**. A la hora de registrar una incidencia de soporte, el cliente deberá tratar de ser lo más detallado posible e intentar explicar cuáles son los pasos que está siguiendo. De esta manera trataremos de proporcionarle el soporte de una forma más precisa. Cualquier documento, foto de pantalla o ejemplo será de gran ayuda para la resolución; si no se

entiende el contenido se solicitará que se realice una mejor explicación. Las incidencias deben de ser remitidas por las personas autorizadas por el cliente y así quedará registrado en nuestro sistema.

3. Una vez resuelta la incidencia por los técnicos de Navidian, se enviará un e-mail, el cliente podrá entrar a la aplicación de **Gestión de Incidencias Web** y consultar toda la información para resolver la incidencia, excepto que el tema requiera una llamada por parte de la persona de soporte, o bien se requiera una sesión de asistencia remota si fuera necesario.
4. El cliente debe indicar, una vez se haya solucionado la incidencia y a través de la aplicación de **Gestión de Incidencias Web**, que la solución aportada es correcta para proceder al cierre de la incidencia o caso. Para ello una vez solucionada, dispone de 7 días, para comunicar su cierre. En caso de que no esté resuelta, se debe indicar el motivo en la aplicación.
5. Todo el servicio de soporte tendrá el mismo tratamiento, excepto para los temas de urgencia y para los clientes que contraten tickets de horas que tendrán una preferencia, pero que no afectará al servicio prestado, por eso se catalogan las incidencias por prioridad.
6. El servicio de soporte se realizará en el horario establecido (Lunes a Jueves de 9:00h a 14:00h y de 15:30h a 18:30h y los Viernes de 9:00h a 14:00h) y dentro del Calendario laboral de Navidian, puede consultarlo en: <http://www.navidian.es> , menú de **Soporte**
→ **Registro y Consulta de Incidencias.**

Costes asociados para el cliente:

El servicio de soporte no tiene coste para el cliente en el caso de tener contrato el soporte anual, puesto que se incluye en el contrato de soporte anual (según sus condiciones), siempre y cuando el cliente está al corriente de pago y el tipo de soporte sea exclusivamente **Incidencias por Errores o malfuncionamiento del Software demostrable.**

Si el cliente, independientemente de lo anterior, quiere que Navidian cumpla el Tiempo de Atención (independientemente de la tipología de soporte y la causa se la misma), según las prioridades establecidas, deberá contratar packs o bolsas de horas, denominadas Tickets, que tendrán el coste según tarifa vigente. Siendo así, Navidian asignará los recursos necesarios para cumplir el Tiempo de Atención, pero todas las horas dedicadas se facturarán mediante Tickets.

Tickets o bolsas de horas:

- 1.- El sistema de funcionamiento y facturación para el cliente que recibe el soporte se establece por 'tickets'. Dichos 'tickets' contienen un saldo de horas dedicadas al soporte ya sea telefónico o de actuaciones realizadas por los Técnicos/Consultores de Navidian. Previo al soporte, el cliente debe comprar los 'tickets' según la tarifa establecida mediante un pedido de ticket de soporte, una vez adquirido se le asignará el número de ticket.
- 2.- Al usar el servicio de soporte, se comprobará número de ticket y el saldo del mismo.
- 3.- El cliente podrá consultar a través de la aplicación de **Gestión de Incidencias Web** un resumen de actuaciones de soporte y tiempos de trabajos consumidos de los 'tickets'.
- 4.- No se prestará servicio de soporte si el cliente no tiene 'ticket' o tiene el saldo del mismo agotado. En caso de necesitar más horas de las que contiene el 'ticket' el cliente será avisado para que pueda comprar uno nuevo.
- 5.- Puede que la consulta de ayuda derive en un error del software, en cuyo caso, será tratado según las cláusulas de soporte del contrato estándar de Soporte Anual de Licencias (soporte en garantía). En cualquier caso la clasificación de error o no, la realizará el personal de Soporte de Navidian.
- 6.- Navidian no realizará devoluciones de horas de 'tickets' tanto consumidas, como no consumidas.
- 7.- Cualquier tipo de intervención que implique un consumo de horas de ticket, se comunicará antes al cliente, vía email. Se realizará una estimación de horas y se consumirán dichas horas de ticket excepto que el cliente comunique su no conformidad.
- 8.- Estas horas no podrán ser utilizadas para realizar proyectos evolutivos del Software.
- 9.- La forma de pago del servicio de soporte, previa realización del pedido de 'ticket', es Prepago por Transferencia.