



Políticas de Soporte de TI (Tecnología de la Información)

Esta Política de Soporte Técnico de PRODEQUA S.A.C. (en adelante, la Empresa) entra en vigencia el 1 de Enero del 2017 y su aplicación se extiende a todos los socios comerciales (en adelante, el Cliente) que hayan adquirido una Plan de Soporte de TI, mantengan una modalidad mensual de servicios de TI, o estén en un período de post producción de un proyecto realizado por la Empresa.

La Empresa se reserva el derecho de modificar las Políticas de Soporte Técnico en cualquier momento y de comunicarlo a los Clientes.

1. Servicios

Enfocados en la prestación de servicios de calidad, ponemos a su disposición el servicio de Soporte de TI. De manera general nuestros servicios incluyen los siguientes puntos:

- Soporte vía correo electrónico
- Soporte vía online

Al ser nuestro Cliente tiene la posibilidad de recibir Soporte de TI gratuito (bajo ciertas condiciones) y Soporte de TI que derive de la contratación de los planes que ofrecemos

Condiciones para recibir Soporte de TI gratuito

- Cuando el producto y/o servicio se encuentre dentro del período de garantía (de 1 a 2 meses dependiendo de la complejidad del proyecto). Así mismo la Empresa no garantiza que el producto y/o servicio se encuentre libre de errores o defectos mínimos, quedando libre de responsabilidad de los daños y/o perjuicios directos o indirectos que puedan derivarse de su uso, por errores de la información contenida, interrupciones, demoras o fallas.

Condiciones para recibir Soporte Técnico por medio de uno de nuestros Planes de Soporte

- Eventos que surjan después del periodo de garantía establecido.
- Errores derivados de un uso incorrecto del producto y/o servicio, dentro y fuera del periodo de garantía.
- Defectos que hayan sido provocados por una modificación o un complemento (que no sea realizado por la Empresa y suministrado a través de soporte de la Empresa o bajo garantía) del Cliente o un tercero.
- Resolución de dudas respecto al producto y/o servicio adquirido, fuera del periodo de garantía.

2. Plan de Soporte Técnico

El plan de Soporte de TI es un contrato que se establece entre la Empresa y el Cliente para recibir apoyo técnico en la resolución de problemas relacionados con el uso y operación de los productos y/o servicios proporcionados por la Empresa.

Beneficios al contratar nuestros planes.

Los beneficios que obtiene al contratar una de nuestros planes son los siguientes:

- Contrata los servicios con una empresa especializada en tecnología de software.
- El Soporte es brindado por personal con experiencia en el rubro.
- Utilizamos tecnología de vanguardia para realizar las pruebas de testing y resolución de problemas.



Esquemas de Planes de Soporte

Para cubrir con todos sus requerimientos y adecuamos a sus necesidades a continuación mostramos los diferentes Esquemas de Planes de Soporte que podemos ofrecerle:

- **Por evento:** Ponemos a su disposición una alternativa que usted puede elegir si no desea contratar algún tipo de plane, en este caso pagará por cada evento de 1 hora que desee ser atendido por medio del personal de Soporte Técnico de la Empresa. Se requiere de una orden de compra para su realización. El tiempo mínimo de una actualización tiene una duración de 3 horas.
- **Básica:** Plan que cubre 20 horas mensuales.
- **Empresarial:** Plan que cubre 40 horas mensuales.

Cuadro comparativo de Planes de Soporte

CARACTERÍSTICAS	POR EVENTO	BÁSICA	EMPRESARIAL
Horario Lunes a Viernes ¹	08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 hrs	08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 hrs	08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 hrs
Horas por período ²	1h	20h	<u>40h</u>
Asesoría telefónica	Si	Si	Si
Seguimiento por correo	Si	Si	Si
Período	1 evento	Mensual	Mensual

¹ Tiempo del centro de Perú en días hábiles.

² La asesoría adicional se cobra por hora.

3. Políticas

Requisitos

- El Soporte de TI sólo aplica a aquellos servicios que sean proporcionados directamente por la Empresa, como desarrollo de páginas web (landing page, onepage y multipage), aplicaciones web, aplicaciones móviles Android & iOS, páginas web inteligentes y chatbots con IA.
- Para recibir el servicio de Soporte Técnico, el Cliente deberá contar con un Plan de Soporte vigente. En caso de detectarse lo contrario será canalizado al área correspondiente para que se haga la renovación de la misma.
- Las solicitudes deben ser enviadas al correo electrónico sosporte@prodequa.com, posteriormente se asignará un número de Ticket para que se de trazabilidad a la solicitud. En caso de que se reciba la solicitud por cualquier otro medio no se procederá con el levantamiento del Ticket (excepto cuando la falla tenga que ver con correo electrónico).

Vías de Comunicación:

- Soporte vía E-mail: sosporte@prodequa.com
- Soporte telefónico: 01 277 5569 (previo envío de correo)

Limitaciones

Los servicios de Soporte de TI recibidos de manera gratuita o contratados en un plan de soporte, únicamente se enfocan a la resolución de problemáticas derivadas del uso y operación de los productos y/o servicios prestados por la Empresa. Por lo anterior quedan excluidos los siguientes puntos dentro de la cobertura de la misma:



- No incluye servicios de capacitación en nuestros productos y/o servicios.
- No incluye en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, por ejemplo, sistemas operativos, conexión a internet, telefonía, entre otros.
- No contempla consultoría de negocios, para ello ponemos a su disposición nuestros servicios de consultoría especializada en tecnologías de información, infraestructura y procesos.

Tiempo de respuesta

A todos los problemas reportados se les asigna un Ticket, y un consultor de Soporte de TI para apoyarlo a identificar y resolver el problema.

A continuación, se muestran los tiempos de respuesta, con base en el grado de severidad detectado:

NIVELES DE SEVERIDAD	CONDICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Servicio y/o producto fuera de servicio y no funciona en absoluto, y no existe camino regular para solucionar el problema.	6 horas
	Número significativo de usuarios se ven afectados.	
	Sistema de negocio es inoperable.	
2	Producto y/o servicio no funciona correctamente creando un significativo impacto operacional.	8 horas
3	Producto y/o servicio no funciona de acuerdo a lo especificado.	24 horas
	Caso aislado de cliente donde el producto y/o servicios no funciona de acuerdo a la especificado.	
	Se obtienen resultados inesperados.	
	Impacto operacional medio o minoritario.	
	Preguntas de uso y cambios	
4	Sugerencias.	36 horas o más
	Clarificación de la documentación.	

*No se incluyen fines de semana o días festivos

*Se define a "Tiempo de Respuesta" como el tiempo máximo en que el problema fue reportado y que el especialista contacte al cliente.

*La Empresa no puede confirmar el tiempo que tomará resolver un problema sin un análisis previo. Adicionalmente nuestro tiempo de respuesta se ve afectado por el lapso de tiempo de respuesta de los clientes cuando le solicitamos hacernos llegar información (TeamViewer, archivos, imágenes, equipos, etcétera).

Escalamiento de problemas

Si el proceso regular de soporte no produce los resultados deseados, o si el problema ha cambiado de prioridad, el problema puede ser llevado a otro nivel de la siguiente manera:

El Cliente debe primero contactar con el consultor que está trabajando en el problema y solicitar que la prioridad del problema sea llevada a otro nivel.

Si es necesario llevarla a un nivel superior, el cliente puede solicitar hablar con el Project Manager (actualmente Eduardo Alva).

Herramientas requeridas para prestar servicios de soporte

Para poder brindar un Soporte Técnico adecuado se requiere lo siguiente:

- Acceso remoto con permisos de administrador a los equipos de cómputo, por medio del programa TeamViewer (en caso de soluciones web).
- Al proporcionar el acceso a los equipos de cómputo, se requiere que el usuario no intervenga en las actividades del personal de Soporte de TI, por lo que no debe hacer uso del mismo.
- Al enviar el requerimiento sobre el Soporte de TI, se requiere una descripción detallada de la problemática, enviando imágenes, ejemplos específicos para poder identificar la problemática y dar una pronta solución.
- Si los equipos del Cliente cuentan con contraseña, se requiere sea proporcionada al personal de Soporte de TI.

Cierre de casos reportados

Un Ticket se cierra por el personal de Soporte de TI asignado cuando se haya brindado la solución adecuada a su requerimiento y el Cliente confirme la solución. En los casos en que el personal de Soporte está esperando la información adicional del Cliente o confirmación del cierre del ticket, el personal de la Empresa hace **tres intentos**, ya sea por teléfono o correo electrónico para contactar al Cliente en días hábiles. Durante este contacto, el personal comunica el tiempo de espera antes de cerrar el Ticket si la información o confirmación no es proporcionada.

Especificación de servicios contratados

Prodequa SAC elaborará un contrato donde se incluya el tipo de plan de soporte, su vigencia y el/los productos que incluye en el soporte.