




Tech Support

ESQUEMA DE SOPORTE Y GARANTÍA SOLUCIONES CALLTECH S.A.

info@calltechsa.com - www.calltechsa.com

Todos los derechos reservados Calltech S.A.®

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o transcripción sin el previo consentimiento escrito por parte de CallTech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas, o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables, a la fecha de su elaboración en Mayo de 2018, ha sido preparado cuidadosamente, sin embargo omisiones u errores pueden ocurrir.

Copyright© 1998 - 2019 Call Processing Technologies S.A.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

HISTORIA DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Detalle revisión
1.7	Abril 8 de 2.010	Última Modificación Versión 1.0
2.0	Marzo 11 de 2.011	Nueva Versión Documento
3.0	Agosto 3 de 2.015	Incluidas nuevas modalidades de soporte y garantía
4.0	Mayo 25 de 2.018	Actualización matriz de escalamiento Calltech S.A.
4.1	Enero 9 de 2019	Adición niveles de servicio

Síguenos en:     @calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

MODELO DE SOPORTE Y GARANTÍA DE SOLUCIONES CALLTECH S.A.

Este documento describe los servicios profesionales incluidos en un contrato de soporte y garantía para una solución de Calltech S.A. junto con los procedimientos, horarios de atención, prioridades y obligaciones por parte del equipo de Soporte de Calltech S.A. y sus clientes para su prestación.

Soporte técnico Calltech S.A.

Al adquirir una solución de Software y Hardware marca Calltech o una solución de terceros a través de la compañía se pueden incluir los servicios profesionales de Soporte Técnico para garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo, garantía del Hardware y derecho a actualizaciones de las soluciones según el caso.

Por cada solución adquirida se establece un contrato de soporte técnico en alguna de las siguientes opciones:

Calltech Techsupport Gold 8x5	Calltech Techsupport Platinum 24x7
Modalidad de atención: 5x8	Modalidad de atención: 24x7
Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm jornada continua y días hábiles	Horario de atención: Domingo a domingo, jornada continua.
Tiempo de atención: 2 horas	Tiempo de atención: 2 horas
Atención casos de soporte Nivel 3 y 4, los niveles 1 y 2 pueden ser contratados de manera opcional directamente con Calltech y estará definido su alcance en el contrato de servicio.	Atención casos de soporte Nivel 3 y 4, los niveles 1 y 2 pueden ser contratados de manera opcional directamente con Calltech y estará definido su alcance en el contrato de servicio.
Contacto telefónico ilimitado	Contacto telefónico ilimitado
Contacto vía email ilimitado	Contacto vía email ilimitado
Soporte vía remota vía IP ilimitado	Soporte vía remota vía IP ilimitado
Actualización de Software en versiones. Calltech Software Assurance.	Actualización de Software en versiones. Calltech Software Assurance.
Soporte presencial en Bogotá autorizada por el gerente de soporte.	Soporte presencial en Bogotá autorizada por el gerente de soporte.

El servicio de Soporte Técnico que CallTech opera a través de la asignación de casos de soporte técnico registrado a través de un Software de Mesa de Ayuda (SMA) brindando atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos reportados por los clientes, relacionados con el funcionamiento de los productos CallTech que ha licenciado o soluciones de terceros adquiridas a través de la compañía y cuyo contrato de soporte técnico y actualización de software se encuentre vigente.

Síguenos en:     @calltechsa



El servicio de soporte técnico de Calltech S.A. no cubre aspectos como desarrollo, implementación, afinamiento, monitoreo, administración, capacitación o cualquier otro requerimiento que no esté relacionado con problemas en el funcionamiento de los productos Calltech o soluciones adquiridas a través de la compañía.

Para poder reportar un requerimiento o inquietud al área de soporte técnico, el cliente deberá designar a sus contactos técnicos, seguir los pasos descritos en la sección procedimiento para solicitud de soporte técnico y tener en cuenta los aspectos descritos en las secciones requisitos adicionales para abrir un caso de soporte técnico y otros aspectos importantes, al final del documento.

Niveles casos de soporte

<p>Nivel 1</p>	<p>Primer contacto para recepción de llamadas o correos del cliente final.</p> <p>Solicitar y/o recolectar evidencias referentes al caso de soporte requerido (Logs, traces, capturas, imágenes, eventos del servidor, análisis de red).</p> <p>Verificar que los módulos y/o servicios necesarios para el funcionamiento de la herramienta se encuentren en correcta ejecución.</p> <p>Realizar los mejores esfuerzos para solucionar el problema, si no es posible resolverlo, proporcionar una orientación inicial y clara hacia la solución.</p> <p>Proporcionar actualizaciones al usuario final sobre el estado del caso.</p>
<p>Nivel 2</p>	<p>Proporcionar apoyo en sitio al cliente final cuando sea necesario.</p> <p>Resolver inquietudes de administración y uso.</p> <p>Distribuir y aplicar las actualizaciones del software cuando nivel 3 lo indique.</p> <p>Validar que las configuraciones realizadas por el administrador de la herramienta sean las adecuadas.</p> <p>Analizar la evidencia entregada por el Nivel 1. (Logs, traces, capturas, imágenes, eventos de servidor, análisis de red) con base en las mismas tratar de dar una solución al inconveniente reportado.</p> <p>Si el problema no se logra solucionar, compartir la información y el resultado de los análisis y pruebas con Nivel 3.</p> <p>Brindar acceso remoto en los casos que haya escalamiento a nivel 3 y este sea necesario para la resolución del caso.</p> <p>Proporcionar actualizaciones al usuario de nivel 1 sobre el estado del caso.</p>
<p>Nivel 3</p>	<p>Resolver inquietudes de administración y uso.</p> <p>Distribuir y aplicar las actualizaciones del software.</p> <p>Dar continuidad en el análisis de evidencias escaladas por el nivel 2.</p>

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

	<p>Proporcionar actualizaciones al usuario de nivel 2 sobre el estado del caso.</p> <p>Escalar los casos que no puedan ser resueltos al nivel 4 brindando análisis de la información obtenida en el caso, compartiendo logs y demás evidencias que aporten a la resolución del problema.</p>
Nivel 4	<p>Apoyar a nivel 3 como soporte de ingeniería para prueba y lanzamiento de correcciones del software (parches o updates).</p> <p>Proporcionar una solución a los casos escalados por nivel 3.</p> <p>Brindar la información requerida en los casos que haya escalamiento y se soliciten avances a la solución del caso.</p> <p>Proporcionar actualizaciones al usuario de nivel 3 sobre el estado del caso.</p>

Calltech Software Assurance CSA.

Los contratos de servicio de Soporte Técnico para soluciones de Software de Calltech S.A. incluyen el **Calltech Software Assurance** que garantiza el derecho de recibir las actualizaciones de Software únicamente sobre la versión instalada (minor fixes and updates) durante el tiempo de vigencia del contrato de soporte. **Calltech Software Assurance** no realiza actualizaciones automáticas del producto y no incluye la instalación de la actualización salvo corresponda a una solicitud por parte del cliente o resulte del análisis y solución a un caso de soporte.

El horario en el cual se programará la actualización será acorde al tipo de contrato de soporte técnico.

El cliente puede inscribirse a la lista de email para recibir el informe periódico de novedades del producto solicitando el registro en info@calltechsa.com donde aceptará las leyes vigentes en Colombia para el manejo adecuado de datos personales.

Mantenimientos preventivos.

Cada contrato de soporte técnico de soluciones marca Calltech S.A. o soluciones de terceros comercializadas a través de la compañía pueden incluir de manera opcional los servicios de mantenimiento preventivo de las plataformas. Estos mantenimientos abarcan el software y el hardware y son prestados por Ingenieros de Calltech S.A. directamente por solicitud del cliente.

Las condiciones del mantenimiento preventivo de soluciones marcan Calltech S.A. definidas por defecto en el contrato de soporte sin ningún costo incluyen:

- Dos mantenimientos preventivos anuales remotos para el Software y Hardware por cada año de soporte adquirido.
- Horario de atención 5x8 desde las 7:30 am a 5:30 pm en jornada continua.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Los mantenimientos preventivos deben ser programados con al menos ocho (8) días de antelación al área de soporte y debe ser gestionado como un caso de soporte siguiendo el procedimiento descrito más adelante.

El servicio de mantenimiento preventivo no incluye prestación del servicio en horario adicional, gastos de viaje o desplazamiento a otras ciudades.

Un contrato de soporte puede contener esquemas de mantenimiento preventivos con servicios adicionales como: mantenimiento preventivo presencial, horario extendido 24x7, limpieza de cables o suministros, estos deben estar documentados en la oferta comercial, certificado de inicio de soporte o ser solicitados al área comercial a través del correo: comercial@calltechsa.com.

Garantía de Hardware Calltech S.A.

Adicionalmente al contrato de soporte técnico Calltech S.A. ofrece la garantía del Hardware de las soluciones marca Calltech o soluciones de terceros comercializadas a través de la compañía, con dos opciones principales.

Calltech Standard Warranty	Calltech Extended Warranty
Modalidad de atención: 5x8 Bogotá.	Modalidad de atención: 5x8 Bogotá.
Hasta 48 horas para entrega del equipo de repuesto en la sede del cliente en Bogotá y ciudades principales de Colombia.	Hasta 8 horas para entrega del equipo de repuesto en la sede del cliente en Bogotá y ciudades principales de Colombia.
Reinstalación remota del Software o Firmware del equipo en su última versión y restauración del último backup suministrado por el cliente.	Reinstalación remota del Software o Firmware del equipo en su última versión y restauración del último backup suministrado por el cliente.

La garantía de hardware de Calltech S.A. no incluye: servicios profesionales de reconfiguración o gestión de backups, reposición de equipos frente a daños eléctricos, mala configuración del software, infección de virus informáticos o instalación de Software de terceros no autorizados por la compañía.

Las solicitudes de garantía de Hardware siempre deben iniciar a través de un caso de soporte utilizando el procedimiento y cuyo resultado sea iniciar un proceso de RMA, tiempo desde el cual inicia la atención y proceso de garantía por parte del área de soporte y logística de Calltech S.A.

Frente a los elementos suministrados en una solución Calltech S.A. o de terceros comercializados por la compañía la garantía es de (1) un año, salvo se especifique un tiempo diferente en la oferta comercial o certificado de soporte.

No se incluyen gastos de transporte a otras ciudades diferentes a la ciudad de entrega tipo DDP determinada en la oferta comercial o certificado de soporte de Calltech S.A.

Síguenos en:     @calltechsa



Un contrato de garantía con Calltech S.A. puede garantizar servicios adicionales como: garantía 24x7 NBD (Next Business Day), kit de repuestos y equipos de backup redundantes, estos deben estar documentados en la oferta comercial, certificado de inicio de soporte o ser solicitados al área comercial a través del correo: comercial@calltechsa.com.

Contactos Técnicos

Antes de poder solicitar cualquier servicio de soporte técnico, el cliente debe designar un número de contactos técnicos acorde a la modalidad de soporte técnico contratada con CallTech S.A. Estas personas serán las únicas autorizadas por el cliente para solicitar servicios de soporte técnico ante la compañía.

Una vez designados los contactos, los siguientes datos deben ser enviados al correo electrónico support@calltechsa.com:

- Nombre de la Empresa
- Nombre completo
- Cargo
- Teléfono y extensión
- Dirección de correo electrónico

Así mismo, cualquier cambio en dicha información debe ser notificada de inmediato a Calltech S.A. En caso de no suministrar esta información Calltech S.A. podrá designar los contactos que anteriormente hayan solicitado casos de soporte con la compañía.

Procedimiento para Solicitud de Soporte Técnico

- I. Cualquiera de los contactos técnicos designados por el cliente debe comunicarse **telefónicamente** con Calltech S.A. al **+57 (1) 635 6535 ext 911**, e ingresar su número de cliente para ser comunicado a la mesa de ayuda. Si el cliente cuenta con atención 7x24 y llama en horario no laboral, será atendido por un sistema automático de audio respuesta CTMail® que se encargará de contactar a uno de los ingenieros de turno para que este responda el llamado en el rango de tiempo establecido en el contrato.

Esta comunicación se debe hacer dentro del horario de servicio establecido por Calltech S.A. para cada una de las modalidades de soporte técnico y teniendo en cuenta los aspectos descritos en la sección requisitos adicionales para abrir un caso de soporte técnico.

Al momento de reportar el requerimiento, el cliente debe tener a la mano la siguiente información básica:

- Nombre del producto
- Versión del producto, así como el número de build
- Sistema operativo y versión del mismo
- Breve descripción del problema, incluyendo cualquier código o mensaje de error.
- Logs de errores, archivos de configuración o cualquier otra información que pueda ser relevante

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- Código de ejemplo que permita aislar y reproducir fácilmente el problema (si aplica)
2. El ingeniero que atiende la llamada se encarga de registrar el requerimiento en el Sistema de Mesa de Ayuda (SMA) de Calltech S.A.; este requerimiento se convierte entonces en un **caso de soporte técnico** al cual el SMA le asigna un **número de caso** que es comunicado al cliente.

El ingeniero que registra el caso no es, necesariamente, quien continuará realizando el seguimiento del mismo; es posible que para llevar a cabo el seguimiento del caso se asigne a un ingeniero diferente.

3. Al momento de registrar el requerimiento del cliente en el SMA, el ingeniero de soporte técnico le asigna una **prioridad** al caso, lo que determina su **tiempo de atención**, de acuerdo a la siguiente tabla:

Prioridad	Descripción	Tiempo de Atención ⁽¹⁾	
		Soporte Gold 8x5	Soporte Platinum 24x7
P1	Sistema caído	Hasta 2 hr.	Hasta 2 hr.
P2	Sistema operacional, pero seriamente afectado	Hasta 6 hr.	Hasta 4 hr.
P3	Problema o pregunta, camino alternativo aceptable	Hasta 16 hr.	N/A ⁽²⁾
P4	Requerimiento de información	Hasta 32 hr.	N/A ⁽²⁾

⁽¹⁾ **Tiempo de Atención:** tiempo transcurrido entre el registro inicial del caso y la primera actividad registrada con el cliente. Note que este NO es el tiempo de resolución del caso. Por ejemplo, si el cliente realiza el contacto telefónico o vía email sobre las 5:00pm en un contrato de soporte Gold 8x5, la solicitud será atendida máximo al día siguiente hábil hasta las 9:00am.

⁽²⁾ Los casos P3 y P4 para clientes con Soporte Extendido son atendidos en horario normal.

4. Después de abierto el caso, el ingeniero asignado se comunica con el cliente en un lapso no mayor al tiempo de atención según prioridad y se encarga de hacer el seguimiento del mismo.

Todas las interacciones entre el cliente y el ingeniero asignado, que hagan parte del seguimiento de un caso, quedan registradas en el SMA y se pueden realizar telefónicamente, por correo electrónico o a través de una visita al sitio (autorizada por el Gerente de Soporte Técnico y si su modalidad de servicio lo permite).

5. Al momento de encontrar una solución adecuada y aceptada por el cliente, el caso se cierra. La solución para un caso puede incluir un camino alternativo, la ejecución de algún comando o procedimiento, o la aplicación de una actualización de software (Parche). Note que puede haber otras causas para la clausura de un caso; estas están descritas en la sección Otros Aspectos Importantes.

Síguenos en:     @calltechsa



Como parte del cierre del caso, el cliente recibe por correo electrónico una encuesta de soporte técnico mediante la cual podrá calificar diferentes aspectos del servicio; esta encuesta hace parte de la mejora continua que realiza la compañía al proceso de Soporte Técnico.

Requisitos Adicionales para Abrir un Caso de Soporte Técnico

- Es importante que antes de reportar cualquier requerimiento, el cliente haya consultado la documentación de los productos Calltech S.A., el administrador del sistema del cliente quien es el soporte de primera línea deberá atender el caso en primera instancia y verificar que se hayan llevado a cabo los procedimientos establecidos para la atención de incidentes, así como los recursos adicionales descritos en la sección información adicional, que le pueden brindar información de utilidad.
- Sólo los contactos técnicos designados por el cliente están autorizados a realizar requerimientos de soporte técnico ante Calltech S.A.
- Calltech S.A. NO acepta requerimientos o inquietudes que sean enviados a una cuenta de correo electrónico distinta a la cuenta de support@calltechsa.com, o a un número diferente al de soporte, ya que esto NO garantiza que el caso quede debidamente registrado en el SMA, y se pueda dar así un tiempo de atención adecuado.
- Los requerimientos hechos por el cliente deben estar sólo relacionados con el funcionamiento de los productos CallTech que éste ha licenciado o de terceros adquiridos a través de la compañía; el servicio de soporte técnico no cubre aspectos como desarrollo, implementación, afinamiento, monitoreo, administración o capacitación sobre productos de terceros.

Otros Aspectos Importantes

Calltech S.A. podrá dar por cerrado un caso, aun cuando no se haya llegado a una solución aceptada por el cliente, en situaciones como:

1. **Inactividad del cliente:** El cliente no responde a las llamadas o correos electrónicos del ingeniero asignado al caso, o el cliente no puede implementar prontamente la solución propuesta para el problema. El tiempo de inactividad será determinado a criterio del ingeniero asignado y/o del Gerente de Soporte Técnico.
2. **Cliente sin soporte:** Se verifica que el cliente no tiene vigente su Contrato de Soporte Técnico y Actualización de Software.
3. **Producto no soportado:** El producto es obsoleto y no está soportado o certificado por CallTech.
4. **Caso duplicado:** El mismo caso ya había sido registrado por otro ingeniero de soporte.

En cualquier momento el cliente podrá solicitar telefónicamente o por correo la reapertura de cualquier caso o la apertura de un nuevo caso, siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en éste documento.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Matriz de escalamiento.

En caso que el ingeniero de soporte asignado a un caso no conteste dentro del tiempo designado o su respuesta no sea aceptada por el cliente puede escalar su petición, queja o reclamo del servicio de soporte técnico o garantía utilizando la siguiente matriz de escalamiento.

Nivel	Contacto	Teléfono
N1	Área de Soporte Calltech. Ingenieros de soporte.	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 911
N2	Miguel Alexander Fuentes Líder de Soporte.	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 573 Móvil: 312 350 41 XX
N3	Alejandro Lopez León Líder de Postventa.	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 580 Móvil: 317 889 99 XX
N4	Jaime Fernando Espinosa Gerente de producto Denwa	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 310 Móvil: 301 459 22 XX
	Alicia Londoño Galindo Gerente de cuenta	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 312 Móvil: 310 346 02 XX
N5	Diego Fernando Nieto Director Comercial	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 315 Móvil: 316 704 67 XX
N6	Richard Erazo Pérez Director de Ingeniería.	Teléfono: 57 (1) 635 65 35 ext 571 Móvil: 310 266 37 XX

Obligaciones del Calltech S.A.

Para una correcta prestación del servicio de soporte Calltech S.A. debe:

- El equipo de soporte debe atender las solicitudes de los clientes asignándole un número de ticket en el Sistema SMA de Calltech S.A.
- El equipo de soporte debe brindar la atención en los tiempos necesarios según el tipo de contrato.
- El equipo de soporte debe atender a los clientes con cordialidad y profesionalismo, buscando siempre la solución a las inquietudes o problemas del cliente.
- Calltech S.A. debe emitir el certificado de soporte para cada producto adquirido a través de la compañía que contenga la fecha de inicio, duración, tipo de contrato de soporte y condiciones especiales de garantía y servicio, si aplican.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Obligaciones del cliente

Para una correcta prestación del servicio de soporte, el cliente debe:

- El cliente siempre debe utilizar únicamente los mecanismos de contacto definidos en este documento.
- El cliente no debe instalar software adicional sin la aprobación del equipo de soporte de Calltech S.A. sujeto a perder la garantía del Software y el Hardware.
- El cliente debe garantizar los mecanismos necesarios de conexión remota compatibles y estándar del mercado para facilitar la gestión.
- Al momento de solicitar un servicio de soporte técnico, el cliente debe tener vigente su Contrato de Soporte Técnico y Actualización de Software.
- El cliente debe realizar su requerimiento dentro del horario establecido, según su modalidad de servicio.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

La información contenida en este documento es ofrecida en conexión con los productos de Calltech S.A. Por medio de este documento, no se concede ninguna licencia expresa o implícita, en cualquier forma, sobre cualquier derecho de propiedad intelectual. A excepción de los términos y condiciones de venta de los productos, Calltech S.A., no asume ninguna responsabilidad, y Calltech S.A., niega tener garantías expresas o implícitas, relacionadas con la venta y/o uso de los productos de Calltech S.A., incluyendo la responsabilidad o garantías relacionadas con la conveniencia de un propósito particular, la comerciabilidad, o la usurpación de alguna patente, derechos de autor o propiedad intelectual. Calltech S.A., puede cambiar las especificaciones y la descripción de los productos en cualquier momento y sin tener que notificar al respecto. * Otros nombres o marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros. ** Todas las especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso. Calltech® S.A., su logo, Comunicaciones Inteligentes, CTLog®, CTAgent®, CTDialer®, CTiContRol®, CTLog Plus®, CTMail®, CTMail®, CTMessage®, CTPos®, CTTranscription®, CTVox®, CTWebRTC®, Dalí®, LiteVOX® y Telemanagement® son marcas registradas de Call Processing Technologies S.A. en Colombia y otros países. Hecho en Colombia.

Copyright© 1998 - 2019 Call Processing Technologies S.A.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com