



METODOLOGÍA DE SOPORTE TÉCNICO

ALCANCE

El servicio de Soporte Técnico de NextVision proporciona, a través de la apertura de “incidentes de soporte técnico”, atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos reportados por los clientes, relacionados con el funcionamiento de los productos con soporte técnico vigente.

El servicio de Soporte Técnico de NextVision no cubre aspectos como desarrollo, implementación, ajustes de políticas, monitoreo, administración, capacitación o cualquier otro requerimiento que no esté relacionado con problemas en el funcionamiento de los productos.

PASO 1 - ASIGNAR CONTACTO TÉCNICO

Antes de solicitar cualquier servicio de soporte técnico, el cliente debe designar un número de contactos técnicos, quiénes serán las únicas personas autorizadas por el cliente para solicitar servicios de soporte técnico.

Completar y enviar a soporte@nextvision.com

- Nombre de la Empresa:
- Nombre del técnico asignado:
- Producto:
- Cargo:
- Teléfono:
- Dirección de correo electrónico:

Nota: actualizar la información del contacto cuando se requiera.

PASO 2 – SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO

Para abrir un “incidente”, el contacto técnico designado por el cliente deberá seguir el siguiente proceso:

1. Enviar un email a soporte@nextvision.com describiendo información básica:
 - Nombre del producto
 - Versión del producto, release o build
 - Sistema operativo y versión del mismo
 - Breve descripción del problema. Incluir código o mensaje de error
 - Logs de errores, o cualquier otra información que pueda ser relevante.
2. El **Servicio de Soporte Técnico de NextVision** registrará el requerimiento en el sistema asignándole un “**NUMERO DE INCIDENTE**” y una “**SEVERITY**” para determinar el tiempo de atención (ver tabla siguiente). Importante: El técnico que registra el “Incidente” no es, necesariamente, quien continuará realizando el seguimiento del mismo.



METODOLOGÍA DE SOPORTE TÉCNICO

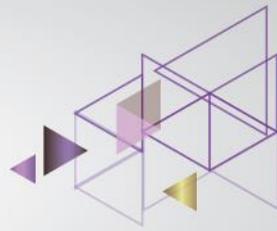
Severity	Descripción	Tiempo de Atención ⁽¹⁾
SEVERITY 1	Sistema caído	hasta 4 hs.
SEVERITY 2	Sistema operacional, pero seriamente afectado	hasta 8 hs.
SEVERITY 3	Problema o pregunta	hasta 16 hs.
SEVERITY 4	Requerimiento de información	hasta 32 hs.

(1) *Tiempo de Atención: tiempo transcurrido entre la apertura del incidente y la primera actividad registrada con el cliente. NO es el tiempo de resolución del incidente.*

- El técnico asignado por el Servicio de Soporte Técnico de NextVision 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.

Nota: Todas las interacciones entre el cliente y el técnico asignado quedan registradas en el sistema para futuras consultas.

SEVERITY	DEFINICIÓN
SEVERITY 1	El problema ha sido identificado y una o más funcionalidades del producto no permiten trabajar con el mismo. Serio riesgo en las operaciones del cliente. El problema puede causar la pérdida de datos y/o restringir la disponibilidad de datos y/o causar impacto financiero significativo al cliente.
SEVERITY 2	Se ha identificado un problema que afecta o restringe la funcionalidad del producto en forma parcial. El problema detectado no restringe el funcionamiento de la red, y tampoco está causando que el cliente no pueda continuar trabajando. La resolución se puede extender en el tiempo sin causar impacto al cliente.
SEVERITY 3	Un problema de menor importancia que no afecta en operaciones del producto. El cliente puede continuar trabajando. La resolución del problema puede depender de un nuevo release del fabricante
SEVERITY 4	Una condición o error de menor importancia, no afecta las operaciones del cliente. El cliente puede continuar trabajando. La resolución del problema puede depender de una nueva versión del producto



PASO 3 – CIERRE DE INCIDENTE

El Servicio de Soporte Técnico de NextVision considera cerrado un incidente cuando:

- Cuando la resolución de un incidente puede requerir de una actualización de software.
- Cuando se detecte inactividad del cliente. El cliente no responde llamados o correos electrónicos del técnico asignado al incidente, o el cliente no puede aplicar rápidamente la solución propuesta para el problema. El tiempo de inactividad será determinado a criterio del técnico asignado.
- Cuando no está vigente el servicio de soporte. Se verifica que el cliente no tiene vigente su Contrato de Soporte Técnico.
- Cuando se trate de un caso duplicado. El mismo incidente ya había sido registrado por otro contacto técnico.