

Política del servicio de Soporte Técnico

Nuestro servicio de soporte funciona bajo un sistema de gestión de solicitudes automatizado al cual puede acceder en todo momento y desde cualquier lugar a través de Internet. Usted puede acceder a nuestro portal de soporte desde su computador o dispositivo móvil y realizar solicitudes, y así mismo hacer seguimiento para estar informado de su progreso. Alternativamente, también es posible interactuar con el servicio de soporte a través del correo electrónico y generar automáticamente solicitudes con tan solo enviar un email desde su dirección de correo autorizada.

I. Alcance de los servicios de soporte

Si el Cliente se encuentra administrativamente solvente con los servicios de soporte contratados, SmartCloud Solutions proporcionará al Cliente servicios de soporte dentro del ámbito de su [Catálogo de servicio ServiceDesk](#).

II. Quien puede realizar solicitudes

Cualquier persona puede solicitar una sesión de soporte a través de los canales en línea disponibles o bien contacto directo con algún asesor, y de manera predeterminada será autorizado para realizar solicitudes de soporte a través del portal de soporte y desde su correo electrónico para generar automáticamente solicitudes.

III. Como realizar solicitudes de soporte

Las solicitudes de soporte pueden ser realizadas en línea a través de [formulario web](#), y los clientes autorizados también están habilitados para realizar solicitudes directamente a través del [portal de soporte](#). Para colocar solicitudes directamente a través de correo electrónico un cliente autorizado puede enviar su requerimiento al siguiente buzón de correo electrónico: serviceesk@smartcloudsolutions.com.ve

IV. Como reportar una solicitud de soporte

Para hacer lo más expedita posible la resolución de solicitudes, SmartCloud Solutions espera que el Cliente realice cada intento posible para:

- a. Proporcionar una descripción completa de su solicitud, y de los resultados esperados.
- b. Realizar una priorización y categorización adecuada de su solicitud.
- c. Proporcionar información necesaria para ayudar al equipo de soporte hacer seguimiento a su solicitud.
- d. En caso de realizar su solicitud a través de correo electrónico, describir el impacto de su solicitud para al negocio y prioridad sugerida para su resolución.

V. Respuesta de SmartCloud Solutions a solicitudes de soporte

Para cada solicitud de soporte SmartCloud Solutions realizará lo siguiente:

- a. Confirmar la recepción de la solicitud de soporte notificando acuse de recibo.
- b. Verificar el nivel de prioridad en concordancia con los términos de nivel de prioridad descritos más abajo.
- c. Mantener un registro de las comunicaciones en curso con el Cliente.
- d. Todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder a la solicitud dentro de los tiempos especificados por los términos de nivel de prioridad.

VI. Niveles de prioridad

- a. **Prioridad 1 (Critical)**. Casos de prioridad 1 tienen la más alta prioridad y reciben la primera atención. Se definen como una variación en la calidad del servicio tecnológico que interrumpe el funcionamiento de la plataforma computacional causando un impacto material y negativo en el negocio del Cliente.
- b. **Prioridad 2 (High)**. Indica que la solicitud reportada tiene impacto importante sobre los usuarios de la plataforma computacional.
- c. **Prioridad 3 (Medium)**. Indica que la solicitud reportada tiene impacto moderado sobre los usuarios de la plataforma computacional.
- d. **Prioridad 4 (Low)**. Indica que la solicitud reportada tiene un impacto leve, se afecta una porción minoritaria de los usuarios de la plataforma computacional, o bien el requerimiento es del tipo *Solicitud de información*.

VII. Tiempos de respuesta

Una vez que la solicitud de soporte ha sido debidamente registrada en el sistema de gestión de solicitudes automatizado entonces aplican los siguientes tiempos de respuesta:

	Resolución	Atención
Prioridad 1	24 horas	4 horas
Prioridad 2	48 horas	24 horas
Prioridad 3 y 4	72 horas	48 horas

VIII. Resolución y cierre de solicitudes

- a. **Para casos solucionables**. Dependiendo de la naturaleza del caso, la resolución podrá adoptar la forma de una explicación de la solución aplicada, recomendación, instrucciones, o asesoramiento al Cliente.
- b. **Abandono de solicitudes**. SmartCloud Solutions puede cerrar un caso si el contacto del Cliente no ha respondido a dos (2) intentos o más realizados para recopilar información adicional requerida para resolver el caso.
- c. **Reapertura**. El Cliente puede solicitar la reapertura de los casos si considera que su solicitud no fue resuelta adecuadamente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE

1. Para ser procesadas las solicitudes de soporte del Cliente, este debe poseer como mínimo dos (2) unidades de crédito en su cuenta de créditos para soporte.
2. Las solicitudes adicionales relacionadas o no con el requerimiento original de una solicitud deben ser canalizadas como una nueva solicitud.
3. El mínimo facturable por cada solicitud es de una (1) unidad de crédito.
4. La fracción de tiempo adicional menor a una (1) hora de soporte es facturable por una (1) unidad de crédito.
5. El soporte requerido en sitio en la misma ciudad tiene un cargo por traslado y es de una (1) unidad de crédito adicional por visita realizada. Para soporte en sitio en otras ciudades aplicarán cargos adicionales a convenir.
6. En caso que el Cliente no se encuentre disponible para las actividades de soporte en sitio previamente pautadas, aplicará un cargo por el mínimo facturable.
7. Las solicitudes de soporte con *Prioridad 1* que se hayan iniciado continuarán siendo atendidas hasta su resolución aún si los créditos disponibles en la cuenta del Cliente se agotan, pudiendo este realizar la gestión administrativa correspondiente una vez atendida la solicitud.