Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Índice de contenido

Objetivo....2
Alcance del servicio....2
Registro de incidencias – Tickets....3
Procedimiento de atención....4
Tiempos de Respuesta....5
Horario de atención....6
Reporte de errores y consultas....7
Tipos de respuesta....7
- Consultas....7
- Errores....8

Responsabilidades de las Partes....9
- Responsabilidades del Cliente....9
- Responsabilidades de Lambda Sistemas....9

Confidencialidad....9
Presupuestos por modificaciones....10

12 de marzo de 2025.

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

Objetivo

El objetivo es proveer al Cliente de un **servicio de soporte** bajo las condiciones detalladas en el presente documento.
Este documento clarifica las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del Cliente sean satisfechas de manera oportuna.

Alcance del servicio

El servicio de soporte incluye:

1. Consultas acerca del sistema Fierro;
2. Asesoramiento para la instalación del sistema Fierro;
3. Corrección de errores del sistema Fierro;
4. Actualización periódica de la versión del sistema Fierro. Consultar registro de cambios: https://releases.fierro.com.ar/CHANGELOG.html
5. Servicio de soporte de acuerdo al presente documento.

El servicio se presta siempre de forma remota, accediendo a través de Internet a su sistema, mediante comunicaciones desde el portal de clientes, mail o teléfono.

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

El servicio NO incluye:

- Soporte por videollamada, las incidencias deben ser reportadas a soporte@fierro.com;
- Soporte ante problemas de hardware o redes;
- Soporte ante problemas/configuración del sistema operativo sobre el que funciona Fierro;
- Configuración de impresoras (las mismas deben funcionar bajo el sistema operativo del puesto de trabajo y Fierro las toma de esa configuración);
- Instalación de Fierro en los puestos de trabajo;
- Instalación de programas que no son requeridos para la utilización de Fierro;

Registro de incidencias – Tickets

Todas las incidencias (comunicaciones del Cliente donde éste manifiesta una solicitud, insatisfacción o una inquietud respecto de la empresa y/o los sistemas implementados) se registran como **ticket**. Los mismos permiten realizar el seguimiento de la incidencia y la comunicación con el cliente.
Utilizamos **Zoho Desk** para la gestión de los tickets. La herramienta le permite al cliente ver el estado de todos los ticket generados, crear nuevas incidencias desde la plataforma, actualizar la información y consultar nuestra base de conocimientos para autogestionar sus consultas.

Acceso al portal de clientes:
https://soporte.fierro.com.ar

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

Procedimiento de atención

El Cliente contacta al servicio de soporte, con el objeto de comunicar una incidencia, a través de los siguientes canales:

- Enviando el mail de error que produce el sistema mediante la **pantalla de error**. Al enviar este mail, el ticket se crea automáticamente;
- Ingresando un ticket desde el portal de clientes https://soporte.fierro.com.ar;
- Enviando un mail a la dirección soporte@fierro.com.ar. Los mails recibidos en esta dirección generan automáticamente un ticket;
- Por teléfono al número de la oficina;

▪ **Teléfonos de la oficina:**
• (5411) 7079-0656 (líneas rotativas).

▪ **Teléfonos de guardia:**
• (5411) 7079-0656 interno 9.

En aquellos casos en los cuales no se genera un **ticket** automático, el receptor de la incidencia lo creará. Tanto ante la generación automática como la manual, se cumplen los siguientes pasos:
1) El equipo de soporte establece y fija el nivel de criticidad del ticket, en función de la severidad de la incidencia;
2) Una vez que la incidencia se ha resuelto, el equipo de soporte cierra el ticket con la información necesaria, y automáticamente el cliente recibe la notificación vía mail.

Tiempos de Respuesta

Las incidencias notificadas por el Cliente al equipo de soporte comprometen tiempos de respuesta

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

de acuerdo a la severidad de las mismas. Dicha severidad se establece en función de la urgencia e impacto de la incidencia.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos relativos a los diferentes niveles de severidad:

Prioridad	Detalle	Tiempo de atención medio	Tiempo de atención máximo	Forma de comunicación sugerida
Bloqueante	El cliente no puede usar el sistema; Tiene problemas para facturar; Tiene problemas para buscar libros.	Media hora	4 horas	Teléfono, Portal de clientes, Mail
Crítico	El cliente puede usar el sistema pero de manera imperfecta; Impacto significativo que amenaza la operación normal del negocio. Tiene problemas con integraciones.	4 horas	2 días	Teléfono, Portal de clientes, Mail
Mayor	El sistema funciona con impedimentos menores; Disminuciones mínimas en performance de las tareas.	2 días	5 días	Portal de clientes, Mail
Menor	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente. Problemas menores del sistema.	5 días	10 días	Portal de clientes, Mail
Planificada	Implementación de una solicitud de cambios no requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente.	Planificado	Planificado	Portal de clientes, Mail

Los tiempos de respuesta comprometidos están sujetos a las siguientes **condiciones**:

• El Cliente debe proporcionar la información adecuada relativa al problema;
• El Cliente debe tener disponibilidad de un interlocutor para el equipo de soporte.
• El Cliente debe tener Internet, y debe ser factible que el equipo de soporte se conecte a su servidor en forma remota;
• El problema debe ser reproducible.

Si no hay respuesta por parte del cliente, el ticket se cierra.

Horario de atención

Se establece el siguiente horario de atención:
• Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00.
• Feriados de Argentina no se brinda atención.

Guardia pasiva fuera del horario normal establecido. Durante la guardia sólo se atenderán incidencias de **prioridad crítica.** Los horarios de la guardia son:

- Lunes a Viernes de 8 a 9 y de 18:00 a 20:00 hs.
- Sábados de 9:00 a 13:00 hs.
- Sábados previos al día de la madre, del niño, del padre, Navidad y Feria del Libro de 9:00 a 20 hs.
- Feriados de Argentina y Domingos no se brinda guardia.

Todos los horarios corresponden al **uso horario de Argentina**.
Acceda al **Calendario de feriados de Argentina.**

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

Tipos de respuesta

Las consultas sobre el sistema pueden tener alguna de estas respuestas:

• Si la consulta realizada ya se encuentra documentada en la **Base de conocimiento de Fierro**, Se indicará al Cliente el artículo correspondiente con la explicación detallada para resolver su consulta. En caso de quedar dudas se realizará una nueva consulta.
• Si la consulta es específica, será tratada y respondida mediante su correspondiente **ticket.**
• Si la consulta es sobre una funcionalidad no contemplada en el sistema, el equipo de soporte intentará sugerir **soluciones alternativas.**
• Si la solución alternativa no es satisfactoria para el Cliente, éste puede solicitar un presupuesto para realizar **modificaciones al sistema**.

Errores del sistema

Si experimenta algún problema, le solicitamos informarlo a nuestro equipo para una pronta identificación y solución.
Para facilitar el análisis de errores se requiere incluir el detalle de la operación que deseaba realizar con el conjunto de datos utilizados. Además, el cliente debe validar la configuración de su correo electrónico en Fierro para recibir automáticamente la resolución de la incidencia.

Si el ticket ingresa sin información, se cerrará como **Inválido** y deberá reportarse nuevamente pero con la información completa.
El Cliente debe corroborar su configuración de mail dentro de Fierro, para que su dirección

electrónica figure en el ticket de error generado automáticamente. **La resolución de la incidencia se reporta en forma automática a ese mail.**

Al igual que cualquier otro software, el sistema Fierro está sujeto a la posibilidad de presentar errores en ciertas situaciones. Aunque nuestro equipo se esfuerza por anticipar y prevenir dichos errores, en ocasiones pueden surgir situaciones imprevistas por diversas razones:

Actualizaciones y Cambios: Las actualizaciones periódicas que implementamos buscan agregar funcionalidades al sistema Fierro y correcciones de errores de versiones anteriores. Sin embargo, estas actualizaciones pueden introducir nuevos elementos o interacciones que, en ocasiones, podrían dar lugar a errores temporales hasta que sean identificados y corregidos.

Interacción con Otros Componentes: En entornos tecnológicos complejos, la interacción con otros sistemas, software externo, integraciones, entre otros, puede generar situaciones imprevistas. Nos esforzamos por resolver cualquier problema derivado de estas interacciones.

Errores de código: Estos errores son comunes durante la programación debido a la compleja naturaleza del desarrollo de software.

Errores de configuración: El sistema incluye configuraciones parametrizables que, al incorporar o modificar podrían causar errores en la generación de información. Es fundamental validar detenidamente cualquier modificación realizada en el sistema para garantizar su correcto funcionamiento.

Compromiso de Mejora Continua: Nuestro compromiso constante es aprender de cada error e implementar mejoras continuas para fortalecer el sistema.

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

En caso de error del sistema, las acciones posibles son:

• **Instalación de un parche:** Una vez que Lambda Sistemas informa al cliente que debe instalar un parche, éste seguirá los pasos detallados en el video tutorial.

• **Actualización de la versión de Fierro**: en determinadas ocasiones, la resolución del error requiere instalar una nueva versión del sistema. En este caso, se evalúa en conjunto el momento oportuno para la actualización.

• **Cambios en la configuración**: para ciertos errores no es necesario hacer nuevas instalaciones, ya que pueden resolverse modificando la configuración del sistema. En estos casos Lambda Sistemas realiza la modificación, e informa al cliente para que vuelva a probar la operación.

• Si el error es de **baja criticidad**, se informa al cliente que la corrección estará disponible en la próxima versión del sistema.

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

Responsabilidades de las Partes

Responsabilidades del Cliente

• Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio;
• Determinar la prioridad apropiada de los problemas en coordinación con el equipo de soporte;
• Solicitar y programar servicios especiales **con anticipación**;
• Disponibilidad para brindar información para resolver las incidencias;
• Mantener actualizada la versión de Fierro;
• Informarse de los cambios del sistema leyendo periódicamente el historial de cambios.

Responsabilidades de Lambda Sistemas

• Crear y mantener la documentación apropiada para resolver futuras incidencias;
• Cumplir los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a cada incidencia;
• Mantener adecuadamente entrenado a su personal;
• Registrar y contener todos las incidencias del Cliente.

Confidencialidad

Lambda Sistemas se obliga en forma irrevocable ante el Cliente a no revelar, divulgar o difundir, facilitar o transmitir, bajo cualquier forma y a ninguna persona física o jurídica, sea esta pública o privada, y a no utilizar para su propio beneficio o beneficio de cualquier otra persona física o jurídica, sea esta pública o privada, toda la información relacionada con el ejercicio de sus funciones, proceso de fabricación, comercialización y/o distribución de los sistemas por los cuales el cliente opera, como ser facturación, cuentas corrientes, contabilidad, stock o cualquier otra información, como así también las políticas y/o cualquier otra información vinculada con sus funciones y/o el giro comercial de las mismas, conforme al artículo 3 de la Ley 24.766.
Lambda Sistemas asume la obligación de confidencialidad acordada en la presente cláusula por todo el plazo en el que ambas empresas estén vinculadas profesionalmente, y manteniéndola a partir de la extinción de dicha relación.

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 7079-0656
www.fierro.com.ar

Presupuestos por modificaciones

El análisis de posibles modificaciones al sistema es una tarea compleja, donde deben intervenir los responsables del área de Desarrollo, a fin de determinar el impacto del cambio en el sistema y esfuerzo que llevará realizarlo. Por tal motivo, a partir de ahora solicitamos que previo a dicho análisis el cliente se comprometa a la aprobación del cambio al menos para el caso del presupuesto **mínimo de 4 hs.**

1-Solicitud de cambio clara y detallada:

Lambda Sistemas debe recibir de manera clara y detallada la solicitud de cambio a realizar en el sistema Fierro. El cliente debe enviar dicha información adjuntando documentación respaldatoria, casos de ejemplo, reportes, detalle de resultados esperados, y toda información necesaria para realizar el trabajo. Cuenta con el apoyo del área de Soporte para asistirlo en la formulación de esta solicitud de cambio.

2-Costos:

En caso de llevar más de 4 horas, se le enviará un nuevo presupuesto con el valor correspondiente, y en este caso pediremos aprobación del mismo para comenzar con la modificación al sistema. En caso de que el presupuesto de más de 4 horas no sea aprobado, no habrá ningún tipo de costo por el rechazo.

Finalmente, en caso de que no pueda afrontar costos por modificaciones al sistema, puede enviar las mismas en calidad de "sugerencias". Estas "sugerencias" de mejoras al sistema no suponen ningún compromiso de parte de Lambda Sistemas. Más allá de eso, en la medida de nuestras posibilidades y disponibilidad de recursos, iremos implementando aquellas sugerencias que evaluemos de utilidad para el conjunto de los usuarios de Fierro.