

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
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.....	3
Tiempos de Respuesta y Resolución.....	4
Horario de atención.....	5
Reporte de errores y consultas.....	6
Sobre Telegram.....	6
Email y utilización del chat de Telegram.....	6
Tipos de respuesta.....	7
Consultas.....	7
Errores.....	7
Responsabilidades de las Partes.....	8
Responsabilidades del Cliente.....	8
Responsabilidades de Lambda Sistemas.....	8
Confidencialidad.....	8
Presupuestos por modificaciones.....	9
Historial de cambios del acuerdo de servicios.....	11

2 de Julio 2018

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



Objetivo

El objetivo es proveer al Cliente de un **servicio de soporte** bajo las condiciones detalladas en el presente documento. El ciclo de prestación del servicio se iniciará con un requerimiento por parte del Cliente.

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. Consultas y configuraciones básicas acerca del uso de **Linux**, las necesarias para la utilización de Fierro bajo dicho sistema operativo;
3. Corrección de errores del sistema;
4. Una actualización semestral del sistema que debe ser requerida por el cliente al momento de renovar el abono de soporte. Si el cliente solicita modificaciones al sistema, el número de actualizaciones puede ser mayor;
5. Servicio de soporte de acuerdo al presente documento.

El servicio se presta siempre desde las oficinas de Lambda Sistemas, accediendo a través de Internet o mediante comunicaciones por mail o teléfono. No está incluido el soporte *in-situ*. La prestación del servicio en la locación del Cliente tiene un costo extra.

El servicio **NO** incluye:

- Soporte extendido de Linux;
- Soporte ante problemas de hardware o redes;
- Soporte ante problemas de Windows en las máquinas donde funciona Fierro;
- Configuración de impresoras (las mismas deben funcionar en Linux y Fierro las toma de esa

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



configuración);

- Instalación de los puestos de trabajo;
- Personalización de los usuarios Linux;
- Configuración de RAIDs;
- Instalación de programas que no son requeridos para la utilización de Fierro;
- Cualquier otra configuración del sistema operativo ajena a Fierro.

Registro de incidencias - Tickets

Todas las incidencias (comunicaciones del Cliente donde éste manifiesta una insatisfacción, un incumplimiento o una inquietud respecto de la empresa y/o los sistemas implementados) se registran como **ticket** en un software interno de Lambda Sistemas. Los tickets permiten realizar el seguimiento de la incidencia y la comunicación con el cliente.

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;
- Enviando un mail a la dirección soporte@fierro.com.ar. Los mails recibidos en esta dirección generan automáticamente un ticket;
- Por teléfono;
- Por Telegram al teléfono +54 1164834436.
- Por Whatsapp al teléfono +54 1164834436 (solo urgencias).

▪ Teléfonos de la oficina:

- (5411) 3220-1520 (líneas rotativas)

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



▪ Teléfonos de guardia:

- (5411) 15-6783-4436
- (54298) 15-4878-579
- (5411) 15-6783-4435

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 y Resolución

Las incidencias notificadas por el Cliente al equipo de soporte comprometen tiempos de respuesta y resolución 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 resolución medio	Tiempo de resolución 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, Telegram
Crítico	El cliente puede usar el sistema pero de manera imperfecta; Impacto significativo que amenaza la operación normal del negocio.	4 horas	2 días	Mail, Telegram

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



Mayor	El sistema funciona con impedimentos menores; Disminuciones mínimas en performance de las tareas.	2 días	5 días	Mail
Menor	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente. Problemas menores del sistema.	5 días	10 días	Mail
Planificada	Implementación de una solicitud de cambios no requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente.	Planificado	Planificado	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 como Inválido.

Horario de atención

Se establece el siguiente horario de atención:

- Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00

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 18:00 a 20:00

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



- Sábados de 9:00 a 13:00 hs.
- Sábados previos al día de la madre, del niño, del padre, Navidad y Feria del Libro, : 9:00 a 20 hs.

Todos los horarios corresponden al uso horario de Argentina.

Reporte de errores y consultas

Para facilitar el análisis de errores y consultas, es importante reportar **la mayor cantidad de información posible**.

En cada error se debe reportar la operación que deseaba realizarse, con el conjunto de datos utilizados. Si el ticket ingresa sin esta 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.**

Sobre Telegram

Telegram es un sistema de mensajería similar a Whatsapp. Puede utilizarse desde el teléfono o instalando la aplicación de escritorio (recomendado).

Por esta vía nos pueden enviar mensajes, fotos y audios.

Email y utilización del chat de Telegram

El medio de comunicación entre Lambda Sistemas y el Cliente es el **correo electrónico**. Todas las consultas deben ser enviadas a sopORTE@fierro.com.ar para que ingresen al sistema de tickets.

El uso del chat queda a criterio del equipo de soporte cuando lo considere oportuno.

Importante:

- Mientras se está realizando una comunicación por chat, tanto el cliente como la persona de soporte pueden sufrir interrupciones. Esto puede dar lugar a malentendidos y pérdida de tiempo.

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



Por tal motivo, **Lambda Sistemas no se compromete a dar el servicio de soporte vía chat.**

- Si se reporta una **incidencia crítica** vía chat, el Cliente debe asegurarse de obtener una respuesta, pues el chat puede haber quedado abierto pero sin presencia de un miembro de soporte.

Tipos de respuesta

Consultas

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

- Si la consulta realizada ya está documentada en el **manual de usuarios de Fierro**, se indicará al Cliente la sección correspondiente para que lea la explicación allí desarrollada. En caso de quedar dudas se realizará una nueva consulta;
- Si la consulta es específica, se dará la **explicación vía mail**;
- 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

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

- **Instalación de un parche en el servidor Linux:** en este caso, la instalación la realiza Lambda Sistemas. Luego de la misma, se informa al cliente para que vuelva a probar la operación;
- **Generación de un parche para la versión Windows:** Lambda Sistemas informa la URL para descargar el parche. El cliente debe descargarlo e instalarlo en las máquinas que utilizan la versión Windows de Fierro;
- **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,

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



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.

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

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



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.

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

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



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.

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



Historial de cambios del acuerdo de servicios

Fecha	Cambio
07/05/12	<ul style="list-style-type: none">Se agrega el historial de cambios en el acuerdo de servicios.Se agrega a María José Alvarado en el listado de contactos del chat.Se separan los contactos de chat en Soporte Funcional y Soporte Técnico, para que los usuarios sepan la especialidad de cada uno.
01/08/12	<ul style="list-style-type: none">Se corrigió la dirección de email de Cintia Peña en direcciones de chat.
31/08/12	<ul style="list-style-type: none">Se modificaron los teléfonos de oficina para el Procedimiento de atención.
16/04/13	<ul style="list-style-type: none">Se agrega a Ayelén García y Esteban Bertone en el listado de contactos.Se quita a Benjamín Martínez y a Dalia Mercado del listado de contactos.
08/07/13	<ul style="list-style-type: none">Se modificaron las direcciones de e-mail del área de soporte.Se agregó información sobre el nuevo sistema de chat interno .
14/04/14	<ul style="list-style-type: none">Se agrega a Alejo Castro Rico en el listado de contactos.Se quita a Esteban Bertone del listado de contactos.
09/10/14	<ul style="list-style-type: none">Se quita el contacto Leandro De Mestico en el equipo de soporte técnico.
11/12/14	<ul style="list-style-type: none">Se agrega a Cinthya Matute y se quita a Gustavo Díaz.Se unifica el listado de soporteSe quita el servicio de reinstalación de Linux.Se detallan tareas de Linux que no se incluyen en el soporte
02/01/15	<ul style="list-style-type: none">Actualización de los servicios no prestados por cambio en soporte técnico.
19/03/15	<ul style="list-style-type: none">Se quita el contacto de Alejo Castro del listado de contactos.Se quita número telefónico de contacto de línea (5411) 15-6783-4434.
09/04/15	<ul style="list-style-type: none">Actualización teléfonos de contacto (cambia el de Milena).
17/05/16	<ul style="list-style-type: none">Se agraron las direcciones de chat de Micaela, Iván y Christian.
02/08/16	<ul style="list-style-type: none">Se agrega detalle de procedimiento para solicitudes de presupuestos por cambios al sistema.
20/02/17	<ul style="list-style-type: none">Se actualizaron las direcciones de Chat, se agregó a Lucio y ManuelaSe actualizó la dirección de mail de soporteSe actualizó la dirección de las oficinas

Condiciones de prestación del servicio de soporte

Lambda Sistemas S.R.L.
Iguazú 656 - (C1437ETJ)
Ciudad de Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 3220-1520
www.fierro.com.ar



20/07/17	<ul style="list-style-type: none">• Se actualizaron las direcciones de Chat de soporte, se agregó a Nelson, Luciano y Romina.
30/10/17	<ul style="list-style-type: none">• Quitamos el soporte por chat y agregamos Telegram.• Cambiamos el horario de la guardia. Antes era 7x24, ahora tiene límites horarios.• Cambio logo del documento.
02/07/2018	<ul style="list-style-type: none">• Revisión general el documento.