

---

# Guía para el usuario del servicio de soporte técnico

---

Documento para el usuario

---

Grupo Execom de Chiapas SA de CV

---

Última actualización: Enero 5 de 2011

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| Niveles de servicio.....                        | 3  |
| Soporte técnico gratuito.....                   | 3  |
| Gratis y para siempre.....                      | 3  |
| Soporte técnico preferencial.....               | 4  |
| Servicios preferenciales.....                   | 4  |
| Máximos beneficios.....                         | 4  |
| Descripción de los servicios.....               | 5  |
| Foro de la comunidad.....                       | 5  |
| atención telefónica.....                        | 5  |
| Chat.....                                       | 5  |
| Ticket de asistencia técnica.....               | 6  |
| Caso de soporte.....                            | 6  |
| Gestión de casos.....                           | 6  |
| Apertura y cierre de casos de soporte.....      | 7  |
| Aceptación del servicio.....                    | 7  |
| Controversia y rechazo del servicio.....        | 7  |
| Cómo obtener asistencia técnica.....            | 8  |
| Servicios disponibles.....                      | 8  |
| Niveles de prioridad (tiempos de atención)..... | 8  |
| Fuentes de información técnica.....             | 9  |
| Solicitar adecuaciones al software.....         | 9  |
| Precio y cobro de los servicios.....            | 10 |
| Política de cobro de servicios.....             | 10 |
| Tarifas ESTÁNDAR de servicios técnicos.....     | 11 |
| CRITERIOS aplicables:.....                      | 11 |
| Acuerdos que rigen los servicios.....           | 12 |

## NIVELES DE SERVICIO

Nuestros productos de software son herramientas poderosas y flexibles que puede ser empleados por una gran variedad de tipos y tamaños de empresas por lo que es natural que cada usuario requiera distintos niveles de soporte técnico.

Con la intención de proporcionar el mejor servicio acorde con las necesidades y presupuesto de cada cliente ofrecemos dos niveles de servicio.

## SOPORTE TÉCNICO GRATUITO

El portal [www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net) ofrece una variedad de servicios y recursos gratuitos, algunos abiertos a todo público (sea nuestro cliente o no) y otros limitados solo a quienes cuentan con licencias originales actualizadas.

- **BASE DE CONOCIMIENTO.** Artículos, documentos, guías, tutoriales, soluciones a problemas conocidos y respuestas a preguntas frecuentes. Abierto a todo público.
- **FOROS.** Es un espacio para plantear preguntas a otros usuarios de la comunidad, iniciar debates y expresar libremente ideas y experiencia con nuestro software. También es una oportunidad para compartir los conocimientos y ayudar a otros usuarios. Requiere registrarse en el portal de forma gratuita.
- **DESCARGAS.** Instalables con nuevas características, reportes, ejemplos y otros recursos para descargar, instalar y usar. Requiere registrarse en el portal de forma gratuita.
- **VIDEOS.** Una galería de videos en constante crecimiento que ilustran la forma de utilizar el software. Abierto a todo público.
- **BLOG.** Es aquí donde publicamos novedades incorporadas a los productos, noticias acerca de nuestro trabajo y todo lo que sucede en nuestra empresa. Abierto a todo público.
- **CAMPUS.** Es el servicio de educación en línea que permite acceder a capacitación formal en el momento y lugar que sea más conveniente. Algunos cursos son públicos, otros limitados a usuarios con licencias de nuestros productos y otros requieren contar con una póliza o son de pago.
- **TICKETS DE ASISTENCIA TÉCNICA.** Permiten plantear preguntas, solicitar información adicional o reportar problemas directamente a nuestro departamento de soporte técnico. Limitado a usuarios con licencia de nuestros productos.
- **ASESORÍA TELEFÓNICA GRATUITA.** Consiste en la atención por parte de nuestros ejecutivos de mesa de ayuda que le responderán preguntas, le referenciarán materiales en la base de conocimiento o le asesorarán respecto a los productos y servicios que le ayuden a alcanzar sus objetivos.

---

## GRATIS Y PARA SIEMPRE

El uso de los servicios del portal no está limitado a nadie y es un derecho de por vida para todos nuestros usuarios de versiones actualizadas.

## SOPORTE TÉCNICO PREFERENCIAL

Los servicios preferenciales pueden accederse mediante la contratación de una póliza anual de soporte técnico, existen diversas opciones especialmente diseñadas para cubrir las necesidades de todos los tamaños de empresas.

### SERVICIOS PREFERENCIALES

- **ASESORÍA TÉCNICA DIRECTA.** Atención personalizada inmediata por Chat o teléfono por nuestro equipo de ingenieros de soporte.
- **AULA VIRTUAL PARA ASESORÍA Y CAPACITACIÓN.** Permite establecer una conferencia (audio y video) a través de Internet con un instructor que comparte la pantalla de su equipo para mostrarle directamente como usar el software y guiarle como si estuviera a su lado. Durante las sesiones pueden participar hasta 25 estudiantes simultáneamente.
- **SOPORTE POR ESCRITORIO REMOTO.** Uno de nuestros ingenieros puede tomar control remoto de su equipo y resolver el problema que esté dificultando la operación del sistema.
- **SERVICIOS DE DESARROLLO.** Nuestro equipo de desarrollo puede adaptar el sistema a las necesidades específicas de cada cliente a través del SDK de MaxiComercio, la creación de reportes y la construcción de nuevos módulos cuidando la correcta integración y compatibilidad con versiones futuras para preservar el valor de su inversión a lo largo del tiempo.
- **ACTUALIZACIONES Y COMPLEMENTOS.** Obtenga actualizaciones mayores y nuevas funcionalidades que sean desarrolladas durante el periodo de vigencia de la póliza sin ningún costo extra.
- **GARANTÍA DE CORRECCIONES.** Si detecta una falla, nuestro equipo de desarrollo la corregirá y le proporcionará la solución en un plazo de 3 días hábiles como máximo.
- **DESCUENTOS Y ACCESO A PROMOCIONES ESPECIALES.** Todos nuestros clientes con póliza obtienen atractivos descuentos en servicios y son considerados para promociones exclusivas.

### MÁXIMOS BENEFICIOS

Como usuarios, los clientes con pólizas también pueden utilizar los servicios gratuitos y otros adicionales en [www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net) maximizando su inversión en sistemas y extendiendo los beneficios de usar MaxiComercio.

**PÓNGASE EN CONTACTO AHORA MISMO CON NUESTROS ASESORES PARA ENCONTRAR LA PÓLIZA QUE MEJOR SE ADAPTE A SUS NECESIDADES.**

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### FORO DE LA COMUNIDAD

Consiste en un sistema de foros clasificados temáticamente al que concurren usuarios para intercambiar opiniones, procedimientos y colaboraciones técnicas. Los foros son supervisados por nuestro personal y cuentan con un nivel de prioridad bajo.

La ventaja de los foros es que las respuestas podrían provenir de otros usuarios y no están sujetos a la disponibilidad de tiempo de nuestro personal.

Por su baja prioridad el compromiso de respuesta es de máximo 72 horas hábiles

Este es un servicio gratuito.

URL: <http://www.maxicomercio.net/foros.html>

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nuestros operadores telefónicos podrán brindarle los siguientes servicios:

- Información acerca de productos y servicios disponibles
- Ventas
- Alta de NIC, registro y activación de productos
- Asesoría técnica limitada gratuita
- Asistencia técnica preferente (clientes con póliza)

Disponible para clientes registrados.

### CHAT

Disponible en [www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net) solo para clientes con Póliza

Use este servicio para:

- Obtener respuestas a preguntas concretas y que no requieran servicios adicionales.
- Coordinar que uno de nuestros ingenieros tome control de sus equipos para ayudarle a resolver un problema

En caso de que el operador no pueda darle instrucciones inmediatas u ofrecer una solución le proporcionará alguna de las siguientes alternativas:

1. Crear un “ticket de asistencia técnica”
2. Crear un “caso de soporte”
3. Plantear su pregunta en el foro de la comunidad

## TICKET DE ASISTENCIA TÉCNICA

Es el registro de las comunicaciones entre el cliente y nuestros ingenieros de soporte relativas a una solicitud de información o reporte de un problema, se abre de forma gratuita y está disponible para todos los usuarios registrados y que utilicen la versión más reciente de nuestro software a través del portal de servicio al cliente en [www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net).

Tiene un nivel de prioridad medio, lo cual implica que tenemos el compromiso de responder en un periodo de hasta 48 horas hábiles.

Use este servicio para:

- Obtener una respuesta (información) que no se encuentra en el manual del programa o en la base de conocimiento.
- Reportar una posible falla (bug) del software

Considere el tiempo de respuesta máximo, si necesita una respuesta rápida probablemente lo más indicado sea abrir un Caso de soporte.

El cliente y nuestro personal tienen la posibilidad de cerrar el ticket en cualquier momento.

## CASO DE SOPORTE

Este servicio está disponible solo para usuarios con póliza vigente.

Consiste en la gestión de los servicios proporcionados para alcanzar un objetivo en particular requerido por el cliente.

Implica el registro y seguimiento por parte de nuestro personal con alta prioridad.

## GESTIÓN DE CASOS

En congruencia con el “Acuerdo de servicios y beneficios para pólizas de soporte técnico extendido (ACUERDO)” disponible en <http://www.grupoexecom.com/legal> los servicios a proporcionar por parte del personal técnico de Grupo Execom de Chiapas SA de CV (“EMPRESA”) pueden circunscribirse a los siguientes:

- Atención de evento de asesoría. En esta categoría se engloban las solicitudes de asesoría delimitadas en el “ACUERDO” mediante el chat, teléfono o escritorio compartido (aula virtual) con la finalidad de proporcionar al cliente indicaciones, recomendaciones y procedimientos para por sus propios medios obtener determinados resultados que sean técnicamente posibles con el software bajo licencia tal como está o en su defecto, la generación de solicitudes de desarrollo para implementar las modificaciones que sean necesarias.
- Atención de incidente. Tal como lo delimita el “ACUERDO” consiste en la prestación de un servicio de diagnóstico y solución de ser posible en ese momento a un problema dado mediante el control remoto de equipos o sistemas en posesión del cliente por parte del personal técnico de la EMPRESA, si la solución no fuese técnicamente posible de alcanzar se le informaran al clientes las razones y procedimientos necesarios para lograrla.
- Servicios generales. Son los esfuerzos técnicos necesarios para alcanzar un objetivo y pueden implicar (sin limitarse) programación de herramientas, importar, exportar o manipular datos, limpieza, edición y preparación de datos, instalación o configuración de software propio o de terceros, análisis de requerimientos, elaboración de documentos

u otros materiales, desarrollo de reportes, adecuaciones al software base, capacitación en línea o presencial, servicios de apoyo en sitio, servicios de desarrollo a la medida, etc.

Todos los servicios técnicos serán considerados un “caso de soporte” y controlados por un “número de caso” que contendrá información relevante con suficiente detalle como para deslindar responsabilidades y reconstruir los hechos en caso de controversia. Dicha información se mantendrá por un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de cierre del caso y estará disponible para consulta por parte del cliente.

## APERTURA Y CIERRE DE CASOS DE SOPORTE

| Se abre cuando   | Se cierra cuando   | Permanece abierto   |
|--|--|---|
| <b>El cliente solicita asesoría</b>  | Toda información requerida es proporcionada al cliente.<br><br>Se decide cerrar por mutuo acuerdo entre el cliente y nuestro personal.   | Cuando queda alguna información pendiente y se cerrará hasta que se complete el requerimiento.                              |
| <b>El cliente reporta un incidente</b>   | Se haya solucionado el incidente a satisfacción del cliente si es posible hacerlo dentro del tiempo (30 min) correspondiente a un “Incidente”.<br><br>No se haya solucionado por razones técnicas que lo impidan y se le haya explicado al cliente el procedimiento pertinente para resolverlo.<br><br>Se decide cerrar por mutuo acuerdo entre el cliente y nuestro personal. | Se haya acordado con el cliente seguir algún procedimiento que implique otros servicios técnicos para alcanzar la solución. |
| <b>El cliente solicita un servicio de desarrollo</b>   | Se completa el desarrollo y se hace la entrega al cliente  | Mientras se está trabajando en el desarrollo.   |
| <b>El cliente solicita servicios generales como:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en línea o en sitio</li> <li>• Instalación o configuración de equipos o sistemas de forma remota o en sitio</li> <li>• Tratamiento de datos en general</li> <li>• Cualquier otro</li> </ul> | Cuando se complete el servicio   | Mientras se esté trabajando   |

## ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Cuando nuestro personal de soporte considere que un caso de soporte debe cerrarse le notificará al cliente explícitamente por correo electrónico o chat para que confirme y se realicen los cobros correspondientes.

## CONTROVERSIA Y RECHAZO DEL SERVICIO

Si el cliente se encuentra insatisfecho con el servicio recibido y no desea aceptar de conformidad el cierre del caso podrá levantar una QUEJA que será atendida por el personal de control de calidad quien realizará las siguientes acciones:

1. Revisará la información del caso y solicitará un dictamen técnico de ser necesario al director de investigación y desarrollo quien en un término de 72 horas hábiles responderá formalmente y por escrito.
2. Valorará las pruebas y emitirá un dictamen
3. De resultar favorable para el cliente el servicio se volverá a prestar y se tomarán las medidas que sean técnica y comercialmente razonables para compensar el error u omisión (si es que lo hubiese).

Todo el proceso de atención a la queja deberá completarse en un lapso de entre 1 y 5 días hábiles, en caso contrario se considerará procedente la QUEJA del cliente y se asumirá un dictamen favorable a sus intereses.

## CÓMO OBTENER ASISTENCIA TÉCNICA

Si necesita asistencia técnica puede utilizar los servicios gratuitos disponibles en [www.maxcomercio.net](http://www.maxcomercio.net) o si cuenta con una póliza de soporte técnico tiene la posibilidad de:

- Llamar solicitando ayuda. Contáctese a nuestro centro de atención telefónica y alguno de nuestros ejecutivos confirmará su NIC, estatus de su póliza y le prestará el servicio
- Iniciar una conversación de Chat desde la sección “Servicio a clientes” en [www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net) con alguno de nuestros ingenieros quien hará todo lo posible por ayudarle.

## SERVICIOS DISPONIBLES

| Servicios gratuitos   | Servicios que requieren póliza  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro de la comunidad</li> <li>• Tickets de asistencia técnica</li> <li>• Asesoría telefónica limitada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat</li> <li>• Asesoría telefónica preferente</li> <li>• Asistencia por escritorio remoto</li> <li>• Casos de soporte en general</li> </ul> |

## NIVELES DE PRIORIDAD (TIEMPOS DE ATENCIÓN)

| Prioridad | Tiempo máximo         | Servicio                                |                     |
|-----------|-----------------------|---|---------------------|
| Bajo      | 72 horas              | Respuestas en los foros de la comunidad | Servicios gratuitos |
| Medio     | 48 horas              | Respuestas a “tickets de atención”      |                     |
| Alto      | Lo más pronto posible | Atención a “casos de soporte”           | Servicios pagados   |



## FUENTES DE INFORMACIÓN TÉCNICA

Toda la información técnica disponible para instalar, configurar, actualizar, utilizar y solucionar problemas relacionados con nuestros productos de software se encuentra en los siguientes sitios:

- Documentación electrónica que acompaña al producto de software (ayuda)
- Base de conocimiento ([www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net))
  - Artículos y documentos técnicos
  - Guías paso a paso y para la solución de problemas
- Blog oficial ([www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net)). Contiene información de último momento.
- Herramientas y utilidades descargables ([www.maxicomercio.net](http://www.maxicomercio.net))

La información relacionada a hardware o software de terceros se encuentra disponible en sus respectivos sitios Web y es completamente ajena a la publicada en nuestros sitios Web.

*Importante: Tenemos como política fundamental publicar toda la información técnica de la que disponemos, de hecho nuestro personal de soporte se basa en las mismas fuentes que están disponibles para todo público.*

## SOLICITAR ADECUACIONES AL SOFTWARE

Un buen sistema empresarial admite adecuaciones y modificaciones que permitan adaptarlo eficaz y eficientemente a las necesidades dinámicas de la organización a la que sirve.

Si considera que requiere extender la funcionalidad de su sistema por favor contacte con alguno de nuestros ingenieros de soporte y explíquele sus necesidades para que le asesoren acerca de los servicios de desarrollo que mejor le convengan.

Para la gran mayoría de situaciones contamos con un catálogo estandarizado de servicios de desarrollo que facilitaran el proceso de cotización y planeación de tiempos.

Generalmente usted obtendrá una cotización inmediatamente y de aceptarla sabrá con exactitud el momento en que su orden estará lista.

Todos los servicios de desarrollo son especificados mediante el formato “Solicitud general de desarrollo” regida por el “Acuerdo de prestación de servicios de desarrollo de software”.

### ***¿Qué adecuaciones pueden hacerse a nuestros programas?***

*Todas las que se soliciten, no existe una limitante en cuanto a nuestra disposición para atender los requerimientos del usuario final.*

## PRECIO Y COBRO DE LOS SERVICIOS

Los clientes que cuentan con Póliza de soporte tienen una cantidad de servicios incluidos dependiendo del tipo contratado.

En general la póliza incluye “Eventos”, “Incidentes” y “Créditos de servicio”, además de otros beneficios comerciales.

Los eventos serán descontados cuando se brinde asesoría personalizada.

Los incidentes serán descontados cuando se solucionen problemas reportados por el cliente mediante acceso remoto a sus equipos y/o sistemas.

Los créditos serán descontados por la provisión de “servicios generales” en función de la lista de conceptos y tarifas vigente.

El esquema de prestación de servicios está basado en el “Pre-pago”, lo cual indica que el cliente deberá contar con “Créditos de servicio” suficientes para poder encargar un trabajo.

Algunas pólizas ya incluyen un determinado número de “créditos de servicio” para obtener más el cliente deberá adquirir “Tarjetas de servicio”.

## POLÍTICA DE COBRO DE SERVICIOS

1. Ante cualquier solicitud de parte del cliente se determinará si se trata de un “INCIDENTE” o un “EVENTO”, una vez delimitado el tipo de solicitud se le informará al cliente y se procederá a su atención
2. Si el cliente se comunica para cotizar u ordenar “servicios generales” no se descontaran eventos ni incidentes de su póliza.
3. El descuento de créditos por servicios generales se realizará por adelantado
4. Si durante la atención surgen necesidades adicionales se le informará al cliente para que decida si se atenderán conforme se vayan presentando hasta el límite de tiempo establecido para el tipo de atención inicial (“INCIDENTE” o “EVENTO”) o se atienden después y se cargan por aparte.
5. Al concluir el servicio se proporcionará al cliente un resumen de los servicios prestados y los cargos efectuados a su póliza.
6. Cuando se agoten los EVENTOS o INCIDENTES de una póliza el cliente podrá seguir obteniendo la atención que les corresponde durante el periodo de vigencia de la póliza siempre que cuente con “Créditos de servicio”, mismos que se canjearán de acuerdo a la lista de precios vigente.

## TARIFAS ESTÁNDAR DE SERVICIOS TÉCNICOS

| Servicio   | Créditos  |
|--|-----------|
| <b>Evento de asesoría</b>  | 1         |
| <b>Incidente de soporte técnico</b>  | 4         |
| <b>Hora de servicio técnico</b><br>(En sitio o en nuestras oficinas)   | 4         |
| <b>Hora exclusiva de capacitación o asesoría en línea</b><br>(Hasta 10 participantes en línea simultáneamente a cuenta del cliente)    | 4         |
| <b>Cuota fija por visita a domicilio.</b><br>(Esta cuota no incluye servicios ni viáticos, los cuales se cobrarán de manera adicional) | 2         |
| <b>Cuota fija adicional por servicio en sitio urgente</b>  | 5         |
| <b>Cuota fija adicional por servicio fuera de horario</b>  | 5         |
| <b>Servicios generales</b><br>(Adecuaciones al software, instalaciones, limpieza de datos, etc.)                                       | A Cotizar |

### CRITERIOS APLICABLES:

- Ante la necesidad de prestar servicios generales el ingeniero de soporte analizará el requerimiento y presentará una cotización en créditos al cliente antes de proceder a prestar el servicio o generar una orden de trabajo
- Cuando tratándose de servicios de desarrollo (adecuaciones) los entregables cumplan con las especificaciones originales y el cliente requiera modificaciones adicionales se cobrará una tarifa extra en función del esfuerzo necesario
- En el caso de instalaciones de software se considerará como un Incidente (o la tarifa aplicable en créditos) el servicio de configuración de un servidor de base de datos (MySQL/MS SQL Server), la creación de la base de datos y la conexión de una terminal. Las terminales adicionales se cobrarán a razón de 1 crédito por cada una.
- En el caso de instalación solo de terminales por el cobro de un incidente se podrán configurar hasta cuatro equipos, las terminales adicionales se cobrarán a razón de 1 crédito por cada una.
- El ingeniero de soporte siempre buscará el cargo más beneficioso para el cliente de manera que se maximice su inversión en asistencia técnica.

## ACUERDOS QUE RIGEN LOS SERVICIOS

Por favor revise los siguientes documentos:

- Condiciones generales para la prestación de servicios técnicos
- Condiciones del servicio de asesoría telefónica limitada
- Acuerdo de servicios y beneficios para pólizas de soporte técnico extendido
- Acuerdo de prestación de servicios de desarrollo de software
- Contrato de licencia para el usuario final
- Y otros que pudiesen ser aplicables

Todos se encuentran disponibles en <http://www.grupoexecom.com/legal>