

Términos de Atención al Cliente

(Última Rev. 05/08/2019 -Ver. 1.6)

Estimado Cliente, los Términos a continuación descritos se establecen como marco de trabajo para definir y conceptualizar de manera general las diferentes casuísticas presentadas en el proceso de atención, los cuales deben ser considerados y confirmados para cada caso reportado con el fin de ser considerados en el proceso de atención que cumplirá con el acuerdo de nivel servicio ya establecido.

Considere que la revisión incluye el análisis de la solicitud que nos llevará a determinar la causa principal del caso; si éste es atribuible a una falla inherente al producto, el tiempo que transcurra en la solución será asumida por SYPSOFT como parte de la garantía (Sujeto a vigencia de seis meses o de acuerdo al contrato establecido).

De lo contrario, procederemos a utilizar sus horas de soporte de mantenimiento, paquete de horas adquiridas previamente o a facturar el servicio brindado.

Es importante mencionar, que en caso Ud. cancele la atención después de haber iniciado el servicio, el tiempo utilizado hasta ese momento por nuestro consultor, será cargado según corresponda.

En caso lo reportado es originado por una falla inherente al producto SAP y no se encuentre vigente su contrato de Mantenimiento de Licencias SAP correspondiente, lamentablemente, de acuerdo a las normas de la empresa SAP, no se podría elevar el incidente al soporte SAP Internacional y la atención sería interrumpida, previa coordinación con Uds. hasta regularizar la situación mencionada.

De tratarse de una falla o limitante nativa del producto SAP, para la cual actualmente no exista una solución por parte de SAP o un inconveniente ocasionado por un ingreso inadecuado de datos o configuración por parte del usuario, lo cual no sea posible solucionar con operaciones estándares realizadas a través del ERP SAP, no podremos ayudarlos con soluciones estándares; sin embargo en algunos casos podremos brindarles alternativas. Al respecto el tiempo de toda la atención será consumido según corresponda. Si la problemática fue elevada a SAP y la respuesta es solucionar con una futura actualización, el ticket en el portal One Or Zero se procederá a cerrar.

Considerar que, no todos los casos tienen soluciones que involucren operaciones nativas de SAP, en ocasiones no son alternativas rápidas o de pocos pasos, eso depende en sí de los casos revisados y la situación presentada. El tiempo invertido en el ticket deberá consumirse, es decir descontado de algún paquete de horas (Mantenimiento, saldos de implementación, desarrollo o paquetes de horas compradas) o facturado según corresponda.

En caso el origen de la incidencia sea un cambio de configuración, un proceso realizado de forma inadecuada por los usuarios, una caída de red, etc. Es decir alguna acción o aspecto ajeno a la responsabilidad de SYPSOFT, el tiempo invertido en la atención deberá ser consumido, al no ser no se consideradas como garantía.

En caso Ud. no cuente con nuestra base instalada, es importante mencionar que el portal no sólo recibe incidencias, también canaliza requerimientos y consultas. En el caso de consultas siempre son consumidas, es decir reducidas del paquete de soporte o facturadas según corresponda. Toda atención referente a temas contables también será consumida, recordar que el análisis contable es responsabilidad del cliente. Considerar que al no contar con nuestra base instalada, existe la gran posibilidad que se presenten casos que no se puedan resolver por ser cajas negras, tratamientos o procesos particulares del partner anterior, en este caso el tiempo invertido hasta ese punto será consumido según corresponda, la opción recomendable es que Ud. oriente la atención al partner anterior.

En caso Ud. no cuente con nuestra base instalada, si fuera necesario modificar o adicionar algún proceso y esto es aceptado por Ud., SYPSOFT no se hace responsable por otros procesos o reportes que puedan ser afectados, sólo podemos responder por la **funcionalidad específica solicitada y el contexto contemplado por ambas partes antes de la aceptación**. Es implícito que no existe garantía por interfaces que no han sido desarrolladas o implementadas por SYPSOFT, así como no contempla en el soporte incidencia con los libros SUNAT de terceros. Sugerimos considerar adquirir nuestra base instalada para un mejor servicio y así ayudarlos con nuestras soluciones que garantizadas en el tiempo de respuesta más óptima.

Con respecto a las incidencias reportadas, cada caso es diferente e independiente por más que se indique una descripción similar a otras atenciones brindadas o similar, los contextos pueden ser variables sea que hablamos a nivel de configuración, datos ingresados y procesados, versión de aplicaciones, actualizaciones, procesos u otros. En consecuencia cada caso debe revisarse de forma adecuada y a detalle; evaluando nuevamente el contexto actual. Basado en lo expuesto los tiempos de atención pueden variar dentro de lo razonable y es determinado por el consultor asignado al caso el cual revisó a detalle lo realmente trabajado.

En caso Ud. genere una base de datos de prueba (**Copia fiel o no de la BD de producción**) como parte de su proceso interno u originado por una solicitud nuestra, con la finalidad que se realice un proceso de atención, es responsabilidad del cliente indicarnos previamente sobre cual BDs se trabajará, no tener ninguna configuración de algún Addon, interfaz o proceso que conecte con un ambiente productivo, salvo que la incidencia en cuestión amerite dicha configuración para analizar el caso. De no ser de su conocimiento el manejo de dicha configuración y es un proceso trabajado por SYPSOFT, debe indicarlo en el ticket al realizar la solicitud. De no cumplirse lo mencionado no nos hacemos responsables de consecuencias no controladas por mantener dichas configuraciones.

Es importante mencionar que los consultores asignados a su incidencia, en algún momento y para casos donde el tiempo sea considerable, el consultor indicará las horas aproximadas a invertir en la atención dentro del ticket asignado, las cuales requieren su permiso para ser ejecutadas. Las horas que los consultores asignados indiquen deben ser respetadas, ya que ellos están revisando el caso a detalle en los diferentes niveles del ERP. Cualquier otra referencia previa no será considerada como referencia válida, salvo que esto se dialogue previo a su aprobación para continuar con el servicio.

La configuración, administración, performance, copias de seguridad y control de los servidores no son responsabilidad de SYPSOFT. Los casos generados cuyos orígenes sean fallas o modificaciones inadecuadas de lo antes mencionado no se consideran garantía.

El addon de localización BPS, reportes legales, letras utilizan la configuración regional como base para realizar operaciones y procesamiento de documentos SAP. La configuración regional de cada equipo debe mantenerse como "Perú" y de acuerdo a lo indicado en los manuales. Si un ticket es originado por una configuración regional inadecuada no se considerará como garantía.

En caso la atención solicitada no tenga solución y el origen no sea responsabilidad de SYPSOFT o indeterminado, el tiempo invertido deberá ser consumido. Sin embargo, debe comunicarse con atención al cliente para realizar su posible negociación de forma razonable o justa.

El tiempo invertido por nuestros consultores para realizar análisis contable son definidos como consumo con la excepción de que la atención sea considerada como garantía por razones externas al procedimiento pero inherentes al producto. Considerar que regularmente es un tiempo apreciable y gran parte intangible para el cliente, donde el consultor solicitará por el incidente el tiempo que será requerido.

Con respecto al addon de localización BPS, en caso el cliente cuente con el mantenimiento del mismo, las actualizaciones por mejoras o funcionalidades estándar del producto están cubiertas. También se considera la instalación del BPS sobre una base de pruebas y sólo una base de producción; el cliente puede solicitar acompañarnos en esta última etapa sobre la base de producción, para que pueda replicarlo en las demás bases; la responsabilidad de la correcta instalación en las siguientes bases depende del cliente. Opcionalmente, el cliente puede requerir que SYPSOFT proceda con la instalación de todas las bases, lo cual implicará estimar tiempos y cotización correspondiente.

Recordar que al recibir la actualización del BPS, también recibirán un log de modificaciones y manuales los cuales deben ser revisados por el cliente para que proceda a realizar las configuraciones que le corresponden.

Para situaciones tipificadas como emergencia por el área de Soporte, se puede dar la situación que se debe regularizar posteriormente el incidente reportado tanto en horas como definición de la casuística con el análisis o informe posterior de darse el caso.

Es importante mencionar que para casos como caída de Servidores HANA o SQL, donde no sea posible en análisis final definir el origen que causó el problema este será asumido como consumo o facturable según corresponda.

Es importante mencionar que cuando se acuerda una conexión remota, dicha conexión brindada por el cliente debe ser estable y segura, en caso exista conexión fallida por algún factor ajeno a SYPSOFT el tiempo invertido también será considerado.

En todas nuestras atenciones existe un tiempo de gestión e inicio de análisis invertido (**De 15 a 30 minutos**), esta labor es realizada por nuestros **consultores de gestión de calidad de servicio y consultoría nivel 01**, los cuales preparan un levantamiento inicial interno para los consultores

Nivel 02 a los cuales se les asignan los tickets respectivos y asignación del recurso adecuado a la casuística presentada, agenda, o cola de atención. Cada atención involucra varias actividades previas o subprocesos, donde se cuenta el tiempo total invertido, más no el tiempo por cada pequeña actividad ya que esto sería inmanejable e incrementaría el tiempo global de atención que se podría consumir al cliente. Basado en lo expuesto solo se brinda el tiempo completo por las actividades globales. Es importante mencionar con respecto al tiempo de atención, el total del tiempo invertido se puede visualizar en el portal (Sección **Ticket Opciones – Buscar Ticket**). Durante la atención cada consultor le brindará un tiempo aproximado pero esto es para cada actividad a realizar según lo indique el mensaje en el portal, más no representa el tiempo total del ticket ya que se tienen procedimientos internos no tangibles al usuario final.

Es importante mencionar, que para casos en los que implique avanzar en la solución de manera progresiva, los tiempos se contabilizarán para todas las atenciones brindadas por las diferentes áreas / consultorías involucradas. Cabe mencionar que de ser necesario se puede brindar el avance de horas utilizadas de cada procedimiento. Con el fin de agilizar en la posible solución final, en ciertas ocasiones el consultor no puede indicar el tiempo de atención, estos tiempos pueden ser (15-30-45 minutos, 1-2-3 horas como máximo), El cliente puede pedir el avance de las horas en cada interacción, o verificar el total actualizado en el portal de tickets.

Es necesario indicar que durante el proceso de atención no sólo existe un tiempo tangible que es el de una posible conexión remota (**El cual el cliente puede monitorear**) o de una llamada telefónica, también existen tiempos por análisis internos producto de posibles revisiones internas, por replicar casuísticas en un ambiente controlado, análisis contable, u otros. Contamos con un equipo que regula estos tiempos para presentarlos al cliente, con la finalidad de equilibrar los tiempos de la atención brindada.

Referente al proceso de atención y los conceptos que este implica son explicados en el siguiente link de atención al cliente : www.sypsoft360.com/atencion-clientes

Área de Atención al Cliente
SOPORTE POST-VENTA
SYP SOFT 360 SAC