



## MANUAL DE SOPORTE

Solucionamos tus problemas tecnológicos para que puedas concentrarte en **tu negocio.**

## Cómo usar este Manual

Este manual proporciona una visión general del Soporte básico y las ofertas de dispositivos disponibles de BLUENIBBLE, incluidas las definiciones de los programas, procesos y procedimientos.

- Este manual contiene información importante acerca de los procedimientos y las prácticas del servicio y soporte técnico de los productos de BLUENIBBLE cubiertos por las pólizas ofrecidas, de acuerdo a su nivel.
- Lea este Manual para obtener información acerca de cómo abordar problemas según su Nivel de gravedad.
- Este Manual no sustituye los términos y condiciones contractuales bajo los que un cliente adquirió Productos o Servicios de soporte técnico específicos de BLUENIBBLE y no reemplaza los *términos y condiciones generales de servicio* de BLUENIBBLE
- BLUENIBBLE se reserva el derecho de realizar cambios en este Manual y los procesos relacionados con él en cualquier momento.

La versión más reciente de este Manual se encuentra en [www.bluenibble.com](http://www.bluenibble.com)

## Pólizas Vigentes

Celeste	Cobalto	Índigo
Vigencia: 12 meses.	Vigencia: 12 meses	Vigencia: 12 meses.
15 horas de servicios para altas bajas o cambios.	20 horas de servicios para altas bajas o cambios.	25 horas de servicio para altas bajas o cambios.
Tiempo de respuesta: 3 horas para eventos no críticos, 2 horas crítico.	Tiempo de respuesta: 2 horas para eventos no críticos, 1.5 horas para eventos críticos.	Tiempo de respuesta: 1 hora para eventos críticos y no críticos.
Atención por correo electrónico / Ticket.	Atención por correo electrónico / Ticket.	Atención por correo electrónico / Teléfono.
Aplica costo adicional por hora**	Costo adicional por hora.**	Costo adicional por hora.**
Horario de atención: 8 horas de Lunes a Viernes.	Horario de atención: 12 horas de Lunes a Sábado.	Horario de atención: 24 horas de Lunes a Domingo.
No incluye horas de soporte en sitio ó visitas.	Incluye hasta 4 horas de soporte en sitio en una sola visita por mes.***	Incluye hasta 8 horas de soporte en sitio distribuidas en 2 visitas por mes.***

\*\*Una vez agotadas las horas / eventos mensuales podrá: Adquirir Bolsa de soporte bajo demanda; Pagar excedente por hora indicado de acuerdo al nivel de la póliza. Los precios no incluyen IVA.

\*\*\*Las visitas en sitio son programadas con 24 horas de anticipación previa evaluación o diagnóstico remoto.

## Condiciones de las Pólizas y Bolsas de Soporte Bajo Demanda

### Descuentos:

- Consulta con tu ejecutivo de cuenta promociones vigentes para cada póliza o bolsa de soporte bajo demanda.
- Los descuentos se aplicaran conforme a las condiciones especificadas en los términos y condiciones.

### Forma de pago y devoluciones

- Forma de pago: Mensual o Anual. El pago a mensualidades genera costo de financiamiento del 3% adicional aplicable en la mensualidad.
- No hay devolución de pagos periódicos o al finalizar el periodo, toda reclamación o devolución deberá realizarse los primeros 15 días después de la fecha de compra.

### Alcance

- Se entenderá como Altas, Bajas y Cambios de configuración de hardware: teléfonos, tarjetería o gateways de 1 a 4 puertos; software: reglas de marcación, troncales, activación o desactivación de marcadores, softphones o extensiones móviles.
- Se entiende por soporte crítico aquel que impida el funcionamiento total de la comunicación del servidor y que afecte el 80% de la operación, los tiempos de respuesta son garantizados siempre y cuando la causa original corresponda a errores de configuración; Situaciones como intervención de de terceros como caída de enlaces digitales, eliminado de extensiones por un tercero o corrupción de archivos de sistema no son responsabilidad para el prestador del servicio.
- Los desarrollos, migraciones, reinstalaciones o integraciones de sistemas quedan fuera de alcance de estas pólizas o bolsas de soporte bajo demanda, estos últimos deberán ser cotizados bajo concepto de servicios profesionales.
- Aplica para tecnologías SIP, IAX, Digitales o Analógicas.
- Las pólizas o bolsas de soporte bajo demanda no cubren precio o descuento para hardware o licencias adicional de ningún tipo.
- Los precio que pudieran ser indicados, no incluyen IVA y están expresados en moneda nacional, el precio de las pólizas es anual y pago por adelantado.
- BLUENIBBLE no es responsable de “bugs” de asterisk, así como no es responsable de cualquier “bug” de software de terceros. En los casos donde el problema sea relacionado con “bugs” de Asterisk, el equipo de soporte informará al cliente y registrará el problema en el “asterisk Bug tracker”, y tan pronto se cuente con la solución el equipo de soporte resolverá el problema del cliente.
- Las suscripciones de soporte no están dirigidas a la mejora o desarrollos de las funcionalidades de Open Source, cualquier requerimiento que involucre desarrollo deberá ser solicitada como un requerimiento nuevo y será escalado al canal correcto para una estimación en costo

## Servicios no incluidos dentro de la póliza

Se enlistan servicios que **NO ESTÁN INCLUIDOS** dentro de la presente póliza:

- Desarrollo de software
- Seguro de protección de hardware
- Garantía extendida de fabricación
- Consultoría informática
- Soporte de sistemas externos a la instalación del EQUIPO BAJO COBERTURA
- Corrección de Errores Open Source/Asterisk.
- Programación/Secuencias de Comandos
- Aprovisionamiento de Llamadas Grabadas o grabaciones que el sistema ocupe. (Anuncios, IVR, música en espera).
- Solución de problemas de software de terceros.

## ¿Cómo medir la prioridad de tu problema reportado?

Clasificación	Descripción del problema	Tiempo de Respuesta		
		Elemental	Completa	Avanzada
Urgente	Se ha producido un problema y ninguna solución está disponible inmediatamente, en una de las siguientes situaciones: (i) un servidor de producción u otro sistema de misión crítica está inactivo o ha tenido una considerable pérdida de servicio; o (ii) una parte sustancial de los datos de misión crítica tiene un riesgo alto de pérdida o daños.	2 horas	2 horas	1 hora
Alta	Un problema se produce por una avería seria de una funcionalidad principal. Se puede continuar con las operaciones de manera limitada, aunque la productividad a largo plazo pueda verse afectada negativamente.	3 horas	1.5 horas	
Normal	Se produce un problema que tiene un efecto adverso limitado en las operaciones de negocio.			
Bajo	Un problema que no afecta negativamente las operaciones de negocio o una sugerencia para nuevas funciones o una mejora con respecto al Software.			
Seguimiento	Actividades que dependen de un servicio de tercero y que de estas dependen la resolución de un problema.			

La disponibilidad de servicios de conexión que dependan del cliente no son considerados dentro de los SLA de servicio que ofrece BLUENIBBLE.

## Procedimiento para Solicitar Soporte

Para el reporte de un problema o solicitud de servicio técnico el CLIENTE hará el requerimiento vía email. A cada solicitud de servicio se le asignará un número de reporte por parte de la persona que atienda y este número será proporcionado al CLIENTE para seguimientos posteriores sobre el estado del problema.

Enviar un correo electrónico a la dirección [soporte@bluenibble.com](mailto:soporte@bluenibble.com) escribir en Asunto una breve descripción del problema y el nombre de la empresa, así como el número de póliza asignado. En el cuerpo del mensaje escribir una descripción más detallada del problema, su número de póliza de soporte y enviar el correo. Todo seguimiento será a través del mismo, la información que el cliente proporcione y no esté plasmada en este medio no podrá ser considerada como oficial.

Una incidencia será considerada como atendida y cerrada para cualquiera de las siguientes razones:

- Al proveer una solución o pasos a seguir para una solución
- Al realizar los cambios solicitados
- Al escalar el tema como un reporte "bug"
- Al proveer una solución temporal autorizada por el cliente.
- Al cerrar un incidente después de 72 horas sin respuesta de cliente.

## Niveles de Escalación



## **Exclusiones de servicio**

Todos los servicios de soporte no incluidos expresamente en la descripción de la Póliza de Soporte adquirida, se consideran excluidos. A menos que se haya acordado otra cosa por escrito entre las partes. Sin limitar lo anterior, los siguientes servicios se excluyen específicamente del soporte técnico, pero pueden estar disponibles para la compra en un pedido diferente de servicios adicionales: instalación de Software, actualización de servicios, configuración e implementación, resolución de problemas del entorno, creación de comandos personalizados, consultas o informes, análisis de la causa principal o soporte para cualquier Software de otro fabricante no ofrecido por BLUENIBBLE.

## **Actividades de instalación, actualización, configuración e implementación**

Los clientes que requieran que BLUENIBBLE les brinde instalaciones, actualizaciones, configuraciones o cualquier otro servicio similar deben ponerse en contacto con su agente de ventas de BLUENIBBLE o enviar un correo electrónico a [contacto@bluenibble.com](mailto:contacto@bluenibble.com).

## **Acceso remoto**

BLUENIBBLE puede ofrecer servicio de acceso remoto al sistema informático de un cliente para llevar a cabo las actividades de diagnóstico y resolución de Problemas en el Producto. Durante estas sesiones remotas, los ingenieros de soporte técnico de BLUENIBBLE pueden solicitar tomar el control del equipo del cliente. BLUENIBBLE puede solicitar registrar las sesiones de acceso remoto, de modo que puedan usarse como prueba para resolver problemas informados. Antes de implementar el acceso remoto, BLUENIBBLE requerirá consentimiento expreso del cliente mediante email. Cualquier medio electrónico que permita la manipulación de la información como chats, mensajes en dispositivos móviles o apps son considerados informales por lo que no representan un compromiso entre BLUENIBBLE y el cliente.

Se debe habilitar el acceso ssh (puerto 22) y el acceso web (puerto 443), al servidor Open Source que se previo a la atención de soporte. También se permite el uso de software para acceso remoto como Logme-in, VNC, entre otros.

## **Renovaciones de soporte**

Una renovación es la adquisición de nuevas pólizas de soporte técnico para un período de renovación específico de 12 meses. Cada período de renovación entrará en vigor en la fecha de vencimiento del término anterior, siempre que el cliente haya pagado las tarifas aplicables. Los clientes no tendrán derecho a recibir los Servicios de soporte técnico una vez que expire la vigencia de la póliza o no se cubra el costo de la misma. Si un cliente ha adquirido un Dispositivo de BLUENIBBLE, tanto los contratos de soporte del Hardware como del Software deben estar vigentes para recibir soporte para el sistema. Sin embargo, aún podrán acceder a la Base de conocimientos en línea.

El ejecutivo de cuenta de BLUENIBBLE puede explicar la política de renovación o restablecimiento de Servicios de soporte técnico. BLUENIBBLE normalmente envía a los clientes un presupuesto de renovación del Póliza dentro de los treinta (30) días antes del vencimiento del período vigente de la póliza.. En el caso de que un cliente no reciba un presupuesto, debe ponerse en contacto con su ejecutivo de cuenta directamente.

### **Productos de terceros**

BLUENIBBLE puede ofrecer la venta de soporte técnico externo para determinados Productos de terceras marcas. Si un cliente decide adquirir estos Productos y el soporte técnico de terceras marcas, ese soporte se proporcionará únicamente de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato aplicable para ese tercero. Las disposiciones de este Manual no se aplicarán a la prestación de tales servicios de soporte técnico de terceras marcas.

### **Hardware y Fallas**

El daño al equipo (tarjetas, llaves, software, programación del conmutador y cableado) por causas ajenas (Cortes de corriente o manejos inadecuados del equipo) no será cubierto por esta póliza. Se recomienda colocar un NO-BREAK con alimentación regulada para evitar posibles daños.

Las modificaciones al programa fuente de la aplicación en operación deberán ser realizadas sólo por personal autorizado, cualquier modificación al programa fuente o configuración del sistema será responsabilidad del cliente.