



CAU

CENTRO DE ASISTENCIA AL USUARIO



CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

OBJETIVOS

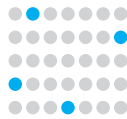
Proveer a los clientes usuarios de cualesquiera de los programas producidos por AONIKEN SERVICIOS IT S.A. para estaciones de servicio, agro-mayoristas de combustibles, drugstores, distribuidoras de lubricantes, lubricentros, gomerías, casas de repuestos, bares y restaurantes, de un servicio de soporte bajo las condiciones detalladas en el presente documento que clarifica las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del cliente sean satisfechas de manera oportuna.

ALCANCES DEL SERVICIO

El servicio de soporte será prestado por los técnicos especialistas que integran la mesa de ayuda del Centro de Asistencia al Usuario (CAU) y comprende:

1. Consultas sobre operación y configuración de los sistemas.
2. Consultas y configuraciones básicas de Windows necesarias para la correcta operación de los sistemas.
3. Corrección de errores de operación.
4. Descarga de actualizaciones del sistema. Estas actualizaciones se publican por mejoras propias del producto como por exigencias de organismos tales como:
 - AFIP
 - Secretaría de Energía
 - Rentas provinciales
 - Defensa al consumidor
 - Petroleras

Para la obtención de las actualizaciones, el cliente dispondrá de un usuario y clave para descargar de nuestro sitio web www.grupoaooniken.com, los actualizadores automáticos de los diferentes sistemas, como también los manuales de uso y cartillas ampliatorias.



La publicación de una nueva versión será comunicada por e-mail a todos los clientes con el adjunto de una minuta explicativa de las mejoras.

5. Mesa de ayuda, asistencia activa del equipo de soporte, con conexión remota de nuestros técnicos, para incidentes de mediana y baja prioridad. **Horario: de Lunes a Viernes en el horario de 9 a 18 hs. y Sábados en el horario de 9 a 13 hs.**

6. Guardia de Emergencias. **Horario: Los 7 días de la semana, fuera del horario de Mesa de Ayuda.**

Servicio sin cargo adicional, restringido a:

- *No es posible acceder al sistema.*
- *No es posible facturar, por error en el facturador o en el ingreso de datos.*
- *No es posible facturar a un cliente de paso.*
- *No hay lectura de despachos.*
- *No se pueden cambiar precios, tasas o ITC.*
- *No se puede transferir a Caja central.*
- *No se pueden emitir recibos.*
- *No se puede realizar una cobranza con tarjeta en modo integrado.*

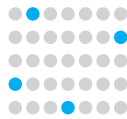
Aquellos incidentes que no sean emergencias serán clasificados como de baja prioridad y serán solucionados por el CAU, en los horarios indicados en el punto 5 con las prioridades que se especifican más adelante.

7. Servicios excepcionales en horario extendido. **Horario: Los 7 días de la semana, fuera del horario de Mesa de Ayuda.**

Servicios con costo adicional, preferente y a cotizar por cada caso, sujeto a disponibilidad horaria.

- *Tareas programadas varias, asistencia a cambios de servidores, recambio de hardware, reinstalaciones de software, etc.*
- *Capacitaciones virtuales*

8. El servicio se presta desde la ciudad de Bahía Blanca, accediendo a través de Internet, con herramientas de conexión remota tales como TeamViewer, escritorio remoto, o Ultra VNC, con comunicaciones por e-mail, chat ó teléfono conforme la prioridad del incidente. La prestación de servicios en el local del cliente tendrá precio bonificado y se cotizará previamente.



EXCLUSIONES DEL SERVICIO

El servicio de soporte excluye expresamente:

1. La instalación de sistemas operativos.
2. Instalación de programas antivirus.
3. Configuración del hardware de servidores o equipos.
4. Instalación de cualquier otro software que no sea el requerido para el funcionamiento de **CaldenOil**, alguno de nuestros productos y/o el soporte a distancia.
5. Instalación de cualquier tipo de hardware, redes, cableado, conexión eléctrico, etc.
6. La configuración de routers, puertos, conexiones de Internet, correos, etc.

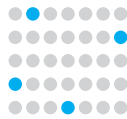
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

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

1. Enviando un correo electrónico a la dirección ***cau@grupoanoniken.com.ar***, explicando cuál es el problema o la consulta. El correo debe incluir:
 - a. Razón social de la estación.
 - b. Nombre de la sucursal o estación.
 - c. Datos de contacto (apellido y nombre, y teléfono).
 - d. Detalle del problema o consulta.
 - e. Si fuera por un mensaje de error del sistema, copia de la pantalla con el error y el texto del mensaje. (el que se obtiene dando doble clic sobre el ícono de información del mensaje de error).
 - f. Si fuera por un error del sistema o por un error operativo, el detalle de los datos que se utilizan para producir el error. Por ejemplo, si fuera un reporte, los filtros y opciones que se eligen para emitir el reporte.
2. Por teléfono a la Central, con 4 líneas rotativas al (0291) 456-3535, en horario de Mesa de Ayuda, de **Lunes a Viernes de 9 a 18 Hs. y Sábados de 9 a 13 Hs.**
3. Desde el portal de FreshDesk, a través de: <https://caldenoil.freshdesk.com/support/login>
4. Teléfono de guardia para emergencias **fuera del horario de atención de la mesa de ayuda:**



0291-15-5799999



El CAU establece y fija el nivel de criticidad del incidente, en función de la severidad.

Una vez que el incidente se ha resuelto, el CAU cerrará el incidente con la información necesaria, y el cliente recibirá la notificación vía e-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	RESOLUCIÓN MEDIA	RESOLUCIÓN MÁXIMA	FORMA DE COMUNICACIÓN
EMERGENCIA	No poder facturar No lee despachos Se perdió el ícono y no se puede entrar al sistema Se cuelga el facturador o el ingreso de datos No permite dar de alta un cliente de paso Errores en el facturador, transferencias con F3, F6, F4, F12 No se puede cambiar precios, tasas, alícuotas de IVA o ITC No se puede transferir a Caja Central No se puede emitir recibos Dio error una actualización y no es posible entrar al sistema	½ Hora	4 Horas	Teléfono
CRÍTICA	Se puede usar el sistema de manera imperfecta de forma que amenaza la operación normal de la estación.	4 Horas	1 Día	E-Mail, Chat
MAYOR	El sistema funciona con impedimentos menores que disminuyen en forma mínima la performance de las tareas.	1 Día	3 Días	E-Mail
MENOR	Consulta técnica o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente.	1 Día	5 Días	E-Mail
PLANIFICADA	Las tareas se desarrollan normalmente pero se ha solicitado una modificación/mejora al sistema.	(1)	(1)	E-Mail

(1) Los tiempos de implementación de las modificaciones se informarán en cada caso una vez hecho el análisis correspondiente por parte del departamento de Sistemas.

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

- El Cliente debe proporcionar la información adecuada relativa a la solicitud.
- 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.