

venta one

Descripción Servicio Soporte Bolsa de Horas 8x5 PLUS

Venta One S.L
Julio 2020

Índice

Índice	2
Descripción del servicio	3
Condiciones generales y limitaciones	3
Condiciones especiales	4
Condiciones especiales modalidad PLUS	5
Procedimiento apertura de tickets. Solicitud de soporte.	6
Abrir un ticket nuevo mediante el uso de la página de soporte	8
Rellenar solicitud	9
Abrir un ticket nuevo mediante el uso de correo electrónico	10
Seguimiento	11
Ampliación de la duración del contrato	12

Descripción del servicio

La contratación del servicio de bolsa de horas implica la aceptación de todos los términos y condiciones definidos en el presente documento.

Las horas contratadas podrán ser utilizadas en su totalidad o de forma parcial para cualquiera de los siguientes servicios:

- Consultoría.
- Resolución de dudas.
- Análisis del entorno, equipos y logs.
- Mantenimiento general y preventivo – incluyendo actualizaciones y parcheado de software.
- Implementación de recomendaciones y buenas prácticas.
- Aplicación de cambios, revisión y supervisión de configuraciones.

El plazo máximo para el consumo de las horas contratadas será de 12 meses -un año- a contar desde el momento de la contratación del servicio

Condiciones generales y limitaciones

El cliente, modelos y equipos deberán estar plenamente identificados, **no** pudiéndose utilizar las horas disponibles en otras plataformas, tecnologías o clientes diferentes de los especificados en el contrato.

Toda actividad cubierta por la bolsa de horas se realizará, por defecto, en remoto y en horario de oficina. Requiriendo otro tipo de entrega del servicio se aplicarán los modificadores al consumo de horas contemplados en este mismo documento en el punto de "Condiciones especiales".

La unidad mínima de tarificación será **30 minutos**.

El SLA de respuesta a las peticiones es de 48h desde su recepción y teniendo en cuenta el horario normal de oficina de cada periodo.

Todos los equipos dados de alta para el servicio de bolsa de horas deben de disponer de soporte contratado y vigente por parte del fabricante.

Las horas contratadas deberán ser consumidas en el plazo de 12 meses - 1 año - desde el momento de la contratación del servicio, no pudiendo ser acumulables o reutilizables en otros equipos, tecnologías o clientes.

Condiciones especiales

Para aportar una flexibilidad extra a este servicio y que pueda cubrir el máximo de opciones posibles las horas contratadas podrán usarse también en otros formatos distintos al formato de asistencia remota atendiendo a las condiciones descritas a continuación. Dichas condiciones pueden combinarse si es necesario.

En todos los casos la solicitud debe hacerse con antelación suficiente para poder programar la intervención adecuadamente y dentro del horario oficina. En este servicio no se contempla SLA para una respuesta urgente en las intervenciones o viajes.

Horario fuera de Oficina. Se podrá solicitar que el consumo de horas se efectúe fuera del horario general de oficina. En este caso el cómputo de horas que se hagan fuera horario de oficina se le aplicará un x2 para el cálculo final de consumo. Dicho horario de oficina queda fijado por el calendario laboral de la ciudad de Madrid, de lunes a jueves entre las 9:00 y las 18:00, viernes y vísperas de festivo de 8:00 a 15:00.

In-Situ, Comunidad de Madrid. Se podrá solicitar que la actividad se realice in-situ en las instalaciones del cliente. Toda actividad solicitada en estos términos cuando el cliente esté dentro del término de la comunidad de Madrid se calculará añadiendo 1 horas extra en concepto de desplazamiento siempre que este desplazamiento sea dentro de un radio de 40 Km, a partir de esta distancia se sumarán 2 horas extras al servicio.

In-Situ, Fuera de Madrid. Se podrá solicitar que la actividad se realice in-situ en las instalaciones del cliente. Toda actividad solicitada en estos términos cuando el cliente esté situado fuera de la Comunidad de Madrid y dentro de la península, se calculará añadiendo 4 horas extras en concepto de desplazamiento. Para desplazamientos a las islas, Ceuta o Melilla, serán 5 horas las que se añadirá al servicio.

Jornada servicio on-site fuera de la Comunidad de Madrid	Se consumen 3 horas adicionales del paquete de horas
2 jornadas servicio on-site fuera de la Comunidad de Madrid	Se consumen 5 horas adicionales del paquete de horas
3 jornadas servicio on-site fuera de la Comunidad de Madrid	Se consumen 7 horas adicionales del paquete de horas
4 jornadas servicio on-site fuera de la Comunidad de Madrid	Se consumen 8 horas adicionales del paquete de horas
5 jornadas servicio on-site fuera de la Comunidad de Madrid	Se consumen 11 horas adicionales del paquete de horas

Desplazamiento fuera de España o Urgencias de actuación. Se valorarán individualmente llegado el caso y se acordará con el cliente el valor del servicio.

Condiciones especiales modalidad PLUS

Debido a las particularidades y mayores coberturas del servicio PLUS, es posible agendar intervenciones a cualquier hora del día o día de la semana (en servicio 24x7 a todos los efectos). No obstante, las peticiones de intervención deben realizarse en horario de oficina de VentaOne en Madrid, en modalidad 8x5. Para intervenciones en horario 24x7 es necesario realizar un preaviso con 48 horas de antelación.

Gracias a esta modalidad es posible cubrir intervenciones de imprevistos en modalidad 24x7, de una forma planificada.

Procedimiento apertura de tickets. Solicitud de soporte.

Sistema de tickets

El sistema de tickets Ventaone tiene como objeto facilitar la comunicación con el cliente. Cuando el cliente quiere hacer llegar una consulta, sugerencia, o avisar de alguna incidencia a la empresa, nuestro sistema de tickets le permite crear una línea privada de comunicación vía Web. Una vez que nuestro técnico ha leído y respondido su petición o sugerencia se le comunica vía email.

myportal.ventaone.es es, por tanto, un sistema de gestión de tickets para dar soporte al cliente. Además, dichos clientes siempre podrán ver el estado de los tickets y su historial en línea.

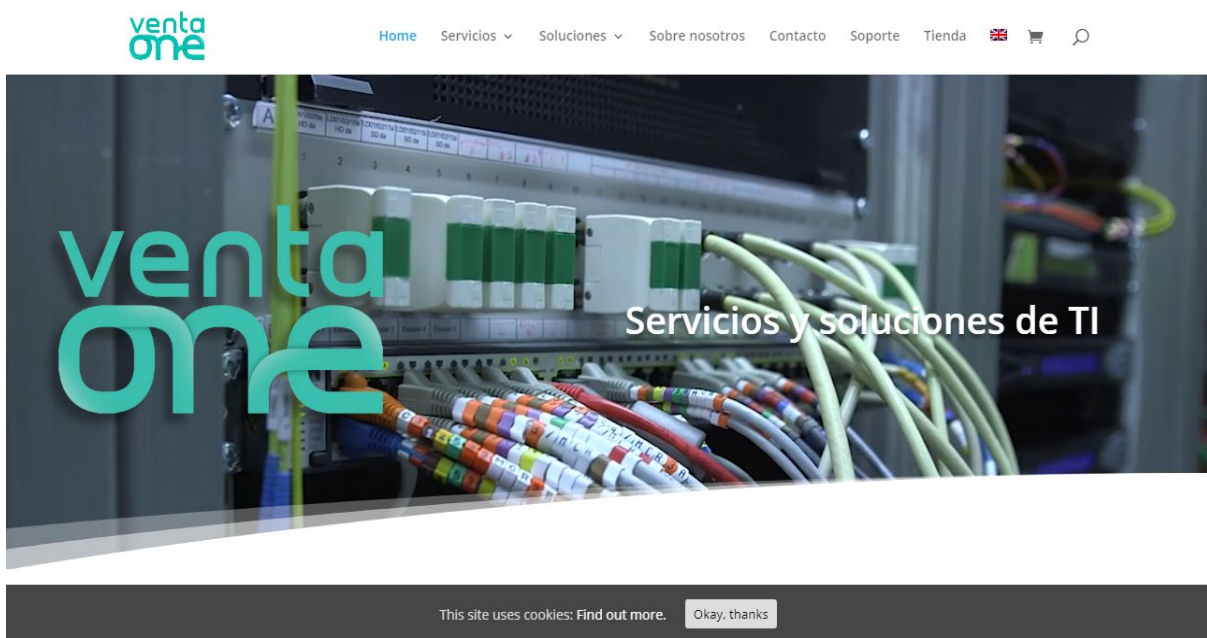
Nuestro sistema de tickets maneja, organiza y archiva todas las peticiones de soporte y las respuestas a éstas en un solo sitio.

La finalidad del sistema de soporte de tickets, es agilizar las solicitudes de apoyo por parte de los clientes para ofrecer un mejor servicio.

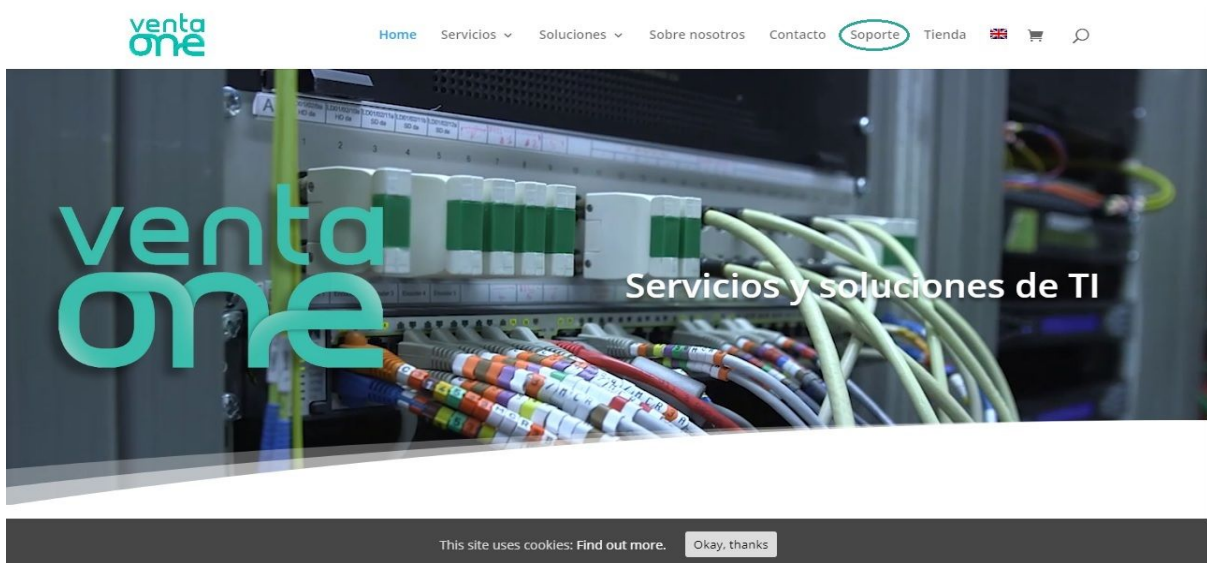
Contactar con Soporte

Para acceder al sistema de soporte de tickets de **Ventaone** nos dirigiremos a la dirección: www.ventaone.es.

Se mostrará la siguiente página:



A continuación haremos click en la parte de **Soporte**. Ésto nos redireccionará al sistema de soporte de tickets Zendesk de **Ventaone**.



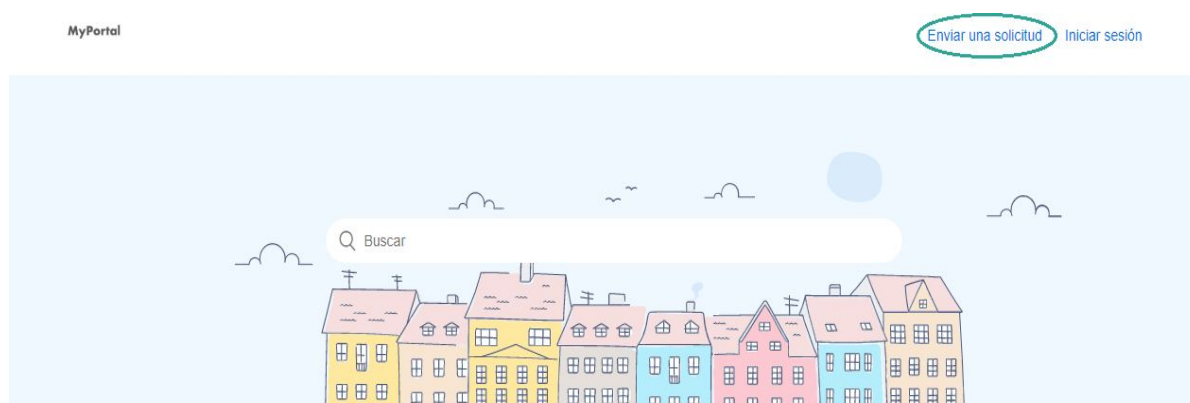
Procedimiento para realizar el envío de tickets

Podremos crear tickets de dos formas::

1. A través de la página de soporte.
2. Enviando un correo electrónico a la dirección support@myportal.zendesk.com.

Abrir un ticket nuevo mediante el uso de la página de soporte

A través de la página de soporte pulsaremos sobre **Enviar una solicitud**.



Actividad reciente

Aún no hay actividades recientes.

Esta opción permite presentar una nueva solicitud de soporte. Solo hay que rellenar la información requerida y el ticket será creado automáticamente. Además se le enviará de inmediato un mensaje de correo electrónico a nuestros técnicos de soporte. A continuación veremos cómo rellenar esta solicitud.

Rellenar solicitud

Correo electrónico: Tendremos que añadir el correo electrónico de quien quiera realizar la consulta y deba recibir las comunicaciones relacionadas con la incidencia.

Asunto: Describiremos de forma concisa cuál es el motivo de apertura del ticket..

Descripción: En la descripción explicaremos con la mayor exactitud posible la incidencia o consulta.

Archivos adjuntos: Podremos enviar casi cualquier tipo de archivo que ayude a ilustrar la incidencia, incluyendo vídeos, audio, imágenes o documentos. Sólo hay una restricción con respecto a los archivos adjuntos, y es que el tamaño máximo permitido por archivo es de 7 MB.

Enviar: Una vez completada la solicitud pulsaremos sobre enviar para enviar la consulta al equipo de soporte.

Enviar una solicitud

Correo electrónico *

ejemplo@dominio.es

Asunto *

Frase o palabra, sobre qué trata el tema redactado

Descripción *

En la descripción el cliente explicará con la mayor exactitud posible la incidencia o consulta.

Ingrese los detalles de esta solicitud. Un integrante de nuestro personal de soporte responderá en breve.

Archivos adjuntos

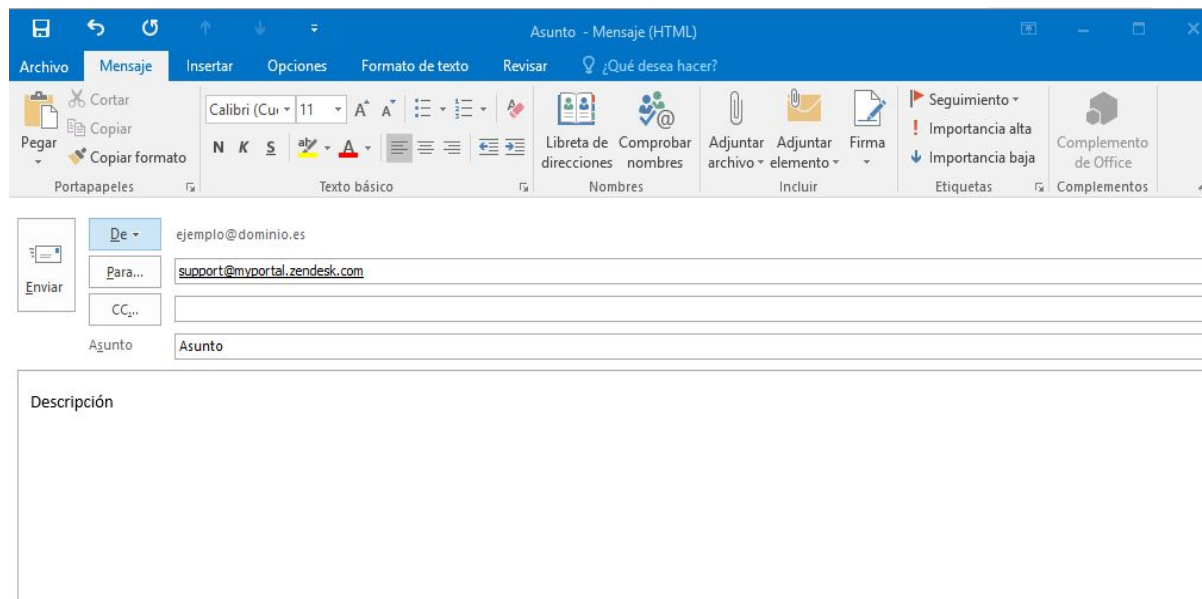
 [Agregue un archivo](#) o suelte archivos aquí

Enviar

Abrir un ticket nuevo mediante el uso de correo electrónico

Para enviar un ticket mediante correo electrónico será necesario utilizar la dirección **support@myportal.zendesk.com**, así como especificar el **Asunto** y escribir una **Descripción**.

Esto nos permitirá presentar una nueva solicitud de soporte. Tan sólo hay que escribir la información requerida y el ticket será creado automáticamente.



Una vez que el técnico asignado responda al ticket, se enviará un nuevo e-mail será enviado al buzón del cliente. En el caso de querer contestar al técnico, solo hay que responder a dicho mensaje, creando así una respuesta automática en la consulta enviada anteriormente.

Seguimiento

Cuando enviemos un ticket, nuestra consulta quedará registrada en el sistema. Ahora sólo tendremos que esperar a que un técnico de soporte se ponga en contacto con nosotros.

Cuando el técnico responda a nuestro ticket, nos hará llegar un correo electrónico que nos permitirá comprobar el estado de nuestro ticket ya sea **nuevo, abierto, pendiente o resuelto**.

Una vez que hayamos completado la apertura del ticket, y teniendo el número o ID del ticket que hemos recibido en nuestra dirección de correo electrónico, podremos llevar un seguimiento de la incidencia.

Además, en caso de ser necesario, el cliente podrá recibir soporte directo con software de control remoto de tipo Zoom, ISL Light, Teamviewer o Anydesk.

Ampliación de la duración del contrato

En caso de que las horas contratadas no se hubieran consumido durante el período de 1 año a partir de su contratación, existen dos posibilidades:

- La finalización definitiva del contrato con la pérdida consiguiente de las horas no consumidas.
- La reactivación o prórroga del contrato por 1 año más (o el tiempo que se pacte sin superar estos 12 meses). Si se escoge esta segunda opción, se descontarán un 20% de las horas sin consumir y se generará un nuevo contrato con la duración pactada y con las horas restante