1. **¿Qué es el soporte técnico?**

Es el medio por el cual SASO brinda a sus clientes la gestión de los problemas, inquietudes y fallas relacionadas con aspectos específicos de manejo y operación de la aplicación adquirida a la compañía. Este servicio busca garantizar que el aplicativo funcione de acuerdo con la especificación con la cual fue desarrollado. Recuerde, nuestras aplicaciones se encuentran en actualización constante.

Además de lo anterior la empresa brinda servicio de soporte técnico sobre la aplicación, desarrolla requerimientos basados en normas y también desarrolla a la medida, es decir, de forma personalizada, esto se hace por que el software vendido es por licenciamiento y cobro anual del servicio del soporte (el costo adicional del soporte empieza a partir del segundo año de este).

1. **Gestión del soporte técnico**
   1. **¿Qué no ofrece el soporte técnico?**

**Servicio fuera de horario**SASO no brinda soporte técnico fuera del horario laboral (lunes a viernes, 8:00 am – 6:00 pm; sábado, 8:00 am – 12:00 pm).

**Soporte externo a la aplicación**La empresa no da soporte técnico si el caso no es parte o afecta al software.

**Capacitación en Normatividad**   
El cliente se compromete a suministrar personal con conocimiento en la normatividad relacionada a los módulos a operar.

**Desarrollo de requerimientos**   
La solicitud de desarrollo de nuevas funcionalidades para una aplicación debe formularse en el formato de requerimientos. Posteriormente SASO realizará la evaluación sobre factibilidad, tiempo de entrega y costo.

**Soporte de Hardware**   
La instalación, configuración, soporte preventivo, correctivo de los equipos de cómputo, impresoras y dispositivos asociados a la utilización del sistema.

**Soporte de Red**   
La instalación, configuración física, lógica y cableada.

**Soporte a cliente o empresa**No se da soporte técnico al cliente o empresa que no hayan adquirido un software de la empresa. Tampoco si no se paga el contrato de mantenimiento del programa.

* 1. **¿Quién pide soporte técnico?**

El servicio técnico de SASO debe ser contactado por un miembro elegido por la empresa que adquiere un producto para gestionar, supervisar o administrar el software. Si un empleado de la empresa tiene algún inconveniente con la aplicación deberá comunicárselo a dicho encargado. En caso de ser necesario, el encargado será quien se comunique con nuestro servicio técnico para poder dar solución a la situación.

* 1. **Medios para la prestación del servicio de soporte técnico**

Se puede acceder al servicio de soporte técnico de muchas maneras, aunque cada una tiene sus limitaciones.

**Vía telefónica**Se puede contactar al servicio técnico mediante la vía telefónica 321 6789875 en el horario de 8:00 am a 6:00 pm (en sábado solo hasta 12:00 pm).

**Vía WhatsApp**También puede contactar con el servicio técnico mediante el chat de WhatsApp 321 6789875 que da respuesta a cualquier hora dentro del horario laboral.

**Correo electrónico**Puede contactar al soporte técnico comunicándose al e-mail – [soportetecnicosaso@devsaso.com](mailto:soportetecnicosaso@devsaso.com) – quien se comunicará lo antes posible.

**Soporte remoto**Se puede brindar el soporte técnico de forma remota siempre y cuando sea requerido, esto también dentro del horario laboral.

**Visita presencial al cliente**En el caso de que sea necesario una visita presencial del equipo de soporte, esta deberá ser previamente analizada para determinar la urgencia de la situación, la disponibilidad del equipo de soporte, la hora y día en que se realizara la visita y el tiempo aproximado que será requerido para lograr de nuevo un correcto funcionamiento del software. Se debe tener en cuenta que la visita presencial se hace en ultima instancia y que puede tardar menos de un día o hasta más de una semana de acuerdo con las circunstancias que se presenten.

**3. ¿Cuál es el ciclo de una solicitud de soporte?**

**1. Solicitud:** El cliente realizara el servicio de soporte mediante un documento, este documento debe (pantallazos, secuencias del proceso ejecutado, mensaje exacto de error, caso de prueba, etc)**.** Lo hacemos de esta manera para facilitar la gestión de solicitud. En caso de no emitir un documento, el administrador del proyecto debe asegurarse del error y si es un error que viene de fábrica este deberá realizar el documento.

**2. recepción:** El asesor de SASO se encarga de recibir la solicitud y registrarla en el sistema, una vez registrada se debe verificar el código de la solicitud para realizar la trazabilidad del caso.

**3. diagnóstico:** El asesor de SASO hace la revisión del caso de solicitud teniendo en cuenta la documentación, en este también se van a hacer casos de prueba con el cliente, estos casos se hacen para que el cliente nos pueda administrar más información que nos ayude a resolver el problema.

**4. Clasificación:** De acuerdo al diagnóstico realizado por el asesor de SASO clasifica la solicitud de dos maneras, las de mantenimiento o error en el funcionamiento, normalmente las solicitudes por mantenimiento las dejamos de últimas ya que el mantenimiento del programa se hace dos veces al mes en una fecha determinada, si el cliente quiere adelantar esta tendrá que esperar a ver que otras solicitudes tenemos, y las solicitudes por el error del funcionamiento del aplicativo son las más relevante ya que nosotros nos encargamos de entregar un programa limpio y si este está teniendo fallas nos encargaremos de solucionarlo lo más pronto posible.

**5. Contestación:** Como lo dijimos anteriormente la contestación la hacemos depende de la solicitud, el asesor de SASO se encarga de estar informando el diagnostico, clasificación y el tiempo de entrega.

**6. Entrega de la respuesta y solución:** La contestación y entrega pueden realizarse en un mismo evento.

**7. Seguimiento y cierre:** Transcurrido el tiempo establecido por la empresa se notificara al cliente el cierro del caso. El asesor SASO realizara el seguimiento del cierre, el cliente verifica que su solicitud haya quedado resuelta, si esto es así se realizara el cierre del caso, pero si luego de tres días hábiles el cliente no da respuesta, el caso se cerrará enviando una notificación correspondiente.

1. **¿Cómo se realiza la priorización del servicio?**

Las solicitudes recibidas en SASO serán clasificadas como mantenimiento o error en el funcionamiento, y se les asigna un tiempo de respuesta de acuerdo al nivel de prioridad, así:

**MANTENIMIENTO:**

* GENERAL: Si se solicita un mantenimiento aparte de los dos que se hacen mensualmente, tendríamos que evaluar si el personal que tenemos tiene disponibilidad, si este no tiene disponibilidad dejaríamos la solicitud en espera.

**ERROR POR EL FUNCIONAMIENTO:**

* DESBORDAMIENTO DE MEMORIA: Ocurre cuando el programa no libera la memoria que ya no necesita. Esto puedo reducir el rendimiento del sistema y eventualmente llegar a colapsar. Tenemos alternativas de manejo 4 a 15 días.
* FALLA DE SEGURIDAD: Es un error que permite a un usuario obtener acceso no autorizado a un sistema informático. Tenemos alternativas de manejo de 1 a 15 días.

Las solicitudes de tipo ERROR POR FUNCIONAMIENTO corresponden a resultados erróneos y no esperados de una operación, ocasionados por el mismo sistema, las cuales son corregidas a través de la generación de ejecutable nuevo. No son considerados Defectos las solicitudes realizadas por:

* Modificaciones o implementación de Normatividades (Ley, Norma, Resolución, Circular, Decreto u Otros).
* Funcionalidades o validaciones que el sistema no realice y debería realizar.
* Modificación a una funcionalidad existente y/o principal en donde la corrección genere una alteración general del proceso o la aplicación. Estas solicitudes deben ser tramitadas como Requerimientos ya que implican un proceso completo de análisis, Diseño, Desarrollo y Pruebas.