

# **POLÍTICAS DE SOPORTE TECNICO - SBI ASESORES GOLD PARTNER BITRIX24 - AMÉRICA CENTRAL Versión marzo 2019**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
REGLAMENTO GENERAL PARA SOPORTE .....	3
Aceptación de los términos de servicio .....	3
Privacidad y uso de datos .....	3
Elementos informáticos .....	4
Conductas en el canal de soporte.....	4
Niveles ANSS y generalidades de soporte .....	6
Descuento o cobro de las horas de soporte.....	10
Antes de usar el servicio de soporte .....	14
Alcances y limitaciones del soporte ofrecido por SBI.....	14
Procedimiento del soporte dado por SBI.....	15
Evaluación de la calidad del soporte ofrecido por SBI .....	19
Información adicional .....	20

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a las políticas referentes al soporte técnico ofrecido por SBI ASESORES (en este documento “SBI”), al ser GOLD partner de Bitrix24. Estas políticas de soporte tienen su respaldo en documentación y contratos tales como Términos y Condiciones Bitrix24, Bitrix24 Política de Privacidad y SLA BITRIX24. Además, la política aquí planteada es respetuosa de la Ley N° 8968, los pronunciamientos de la PRODHAB y el actual Código Penal de la República de Costa Rica.

Quienes ofrecen el servicio de soporte se denominan «agentes de soporte» y quien utiliza estos servicios, es denominado «usuario o cliente».

Este reglamento y su aplicación están en el marco del tiempo y plazo contratado a SBI para recibir el soporte técnico.

## REGLAMENTO GENERAL PARA SOPORTE

[Aceptación de los términos de servicio](#)

### TÉRMINOS

Los términos aquí planteados y los términos plasmados en los documentos citados en la INTRODUCCIÓN son aceptados por el cliente al utilizar los servicios (al visitar los sitios e interactuar con los agentes de soporte). Si no se está de acuerdo con los términos, no se deben utilizar los servicios.

### DEFINICIÓN TIEMPO DE SOPORTE

Se considera soporte a todo aquello que está fuera de la introducción, el acompañamiento contratado y la consultoría. Soporte se puede referir a la atención de incidentes indeseables en soluciones ya entregadas por SBI o soluciones entregadas o ejecutadas por terceros. También se puede referir a consultas post-entrega de parte de SBI o las consultas que surjan luego de actualizaciones del core de la plataforma.

[Privacidad y uso de datos](#)

SBI resguarda la privacidad de los clientes y sus datos. No obstante, se hace referencia a Bitrix24, quienes tienen un compromiso con la privacidad de sus usuarios y sus datos, pero en caso de que Bitrix24 sea adquirida por otra compañía o fusionada con otra entidad, se acepta que Bitrix24 ceda estos datos a quien corresponda. Igualmente se acepta ceder los datos ante una autoridad legal competente.

SBI no comparte ni comercializa datos de sus clientes ni de su base de datos con terceros, por tanto, no requiere tener bases de datos inscritas ante PRODHAB. SBI mantiene la confidencialidad de los datos de sus clientes.

#### Elementos informáticos

Tanto el agente como el usuario de soporte deben resguardar la información manejada, mediante mecanismos seguros de transmisión y almacenamiento, por lo que es responsabilidad de cada parte, tomar las medidas que consideren pertinentes para resguardar el equipo desde el cual se conectan a los canales de Bitrix24 y la interacción de soporte con SBI.

Los agentes de soporte no están obligados a seguir enlaces externos a los de los servicios prestados, en pro de mantener la seguridad y privacidad de los datos. Se comprometen las partes a no compartir enlaces, ni archivos de cualquier tipo o código malicioso.

#### Conductas en el canal de soporte

##### ETIQUETA BÁSICA

Tanto el agente de soporte, como el usuario deben mantener una actitud de respeto y cordialidad en la interacción por medio de cualquier canal de soporte.

##### COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE

Es menester recordar que el cliente interesado en recibir el soporte técnico debe proveer todos los datos que el equipo de soporte le solicite, dado que son datos pertinentes para llegar a la solución más eficiente.

Un ticket para soporte técnico debería tener la siguiente información:

- Descripción del problema y guía paso a paso o crónica de cómo se manifiesta este problema.
- La dirección URL donde se manifiesta el incidente, esto con el fin de identificar el módulo o función de Bitrix24 con la cual se tiene algún incidente.
- Datos del cliente.
- Explicación del contexto del incidente: es decir, mencionar desde cuándo se viene dando el problema y con cuáles equipos.
- La terminología debe ser lo más técnica y precisa posible. El formulario de soporte admite adjuntos, donde se pueden enviar capturas de pantalla que muestren el evento.

Si fuese necesario llevar a cabo alguna acción en el servidor WEB del cliente para resolver algún problema, el agente de soporte puede solicitar su clave de licencia Bitrix24, así como los datos de acceso al panel del administrador del servidor.

Tenga en cuenta que otros datos, como accesos FTP, SSH puede ser también solicitados por el departamento de soporte.

Todos estos datos son manejados con la mayor cautela de parte de SBI, no obstante, se recomienda cambiar las contraseñas brindadas, una vez finalizado el soporte.

Para poder colaborar con el cliente a lo interno de la plataforma Bitrix24, sin necesidad de estar pidiendo contraseñas de acceso, es necesario que la Network tenga designado un acceso para SBI con permisos de administrador de

toda instancia y sus componentes (es decir, de todo el portal de Bitrix24 del cliente).

#### Niveles ANSS y generalidades de soporte

##### HORARIO HÁBIL

De lunes a viernes no feriados, de 8:30 am a 6:00 pm

##### SOLICITUDES

Las solicitudes de soporte técnico son clasificadas en varios niveles de servicio (ANSS-Acuerdos de Niveles de Servicio de Soporte). Las diferencias en los niveles de servicio se evidencian, principalmente, en cuanto al tiempo de respuesta del personal y algunos otros parámetros y pueden depender de la categoría a la que pertenece el usuario y/o a la categoría de la ocurrencia en sí.

Las solicitudes de soporte técnico serán atendidas en orden de llegada. El plazo máximo de respuesta dependerá del nivel de servicio definido (ANSS).

Las solicitudes calificadas como urgentes podrán ser atendidas cuasi inmediatamente por nuestros especialistas de soporte técnico (incluso podrían ser atendidas fuera de su turno real, si el miembro del equipo tiene el conocimiento del problema y la disponibilidad). Ejemplos de este tipo de incidencias son: campañas de publicidad de carácter urgente, errores críticos con algún formulario CRM o un incidente de CRM que se considere negativo para la operación normal del cliente, bloqueos de usuarios, entre otros.

Los niveles de soporte son 3:

- Nivel 1: el ofrecido por Bitrix24 por medio de sus canales abiertos (chat) y su documentación genérica existente.

- Nivel 2: el soporte Premium de partner, como es el caso del soporte de SBI y del cual trata este documento.
- Nivel 3: el soporte brindado a través del helpdesk del desarrollador.

#### RESOLUCIÓN DE PROBLEMA PUNTUAL

El plazo de resolución de problemas depende del nivel de urgencia de la solicitud, la complejidad del problema y la posible necesidad de enviar dicha solicitud al departamento de desarrollo. Al requerir el nivel 3 de soporte, se debe considerar que el tiempo de resolución de ticket será mayor y dependerá del desarrollador del software.

Posibles escenarios de Soporte Nivel 3: Los problemas que no pueden ser resueltos con las herramientas y contexto de la versión actual del software serán enviados al departamento de desarrollo de Bitrix Inc., lo que significa que la solución podrá ser incluida en posteriores actualizaciones.

Todos los tickets son procesados de la misma manera.

#### ACTUALIZACIÓN

El plazo previsto para la actualización de la configuración del portal en específico se define al momento de diagnosticar el problema, pero siempre respetando el Plan general de desarrollo del software o el acuerdo con el cliente (contrato o interacción) para definir las prioridades.

Las actualizaciones del software core de Bitrix24 corresponden a la casa matriz, quien también decide los plazos y fechas de lanzamientos.

#### PLAZOS

El servicio de soporte técnico no puede garantizar un plazo fijo para resolver problemas u ocurrencias, porque hay muchos factores que influyen:

- Respuestas oportunas del cliente.
- Tiempo de respuesta de un tercero (empresa de alojamiento, fabricante de software externo, etc.).
- La necesidad de preparar y lanzar una actualización de software.
- Carga de trabajo del equipo de soporte técnico de SBI, de la casa matriz y/o algún tercero.

El periodo de respuesta inicial es de 48 horas.

En ocasiones, un problema puede no ser resuelto inmediatamente después de la recepción de una solicitud. Se solicita no hacer solicitudes de soporte adicionales a la original, posts en medios WEB, llamadas repetitivas con el mismo asunto y demás, dado que no tendrá efecto en el tiempo de resolución del incidente, por el contrario, significa un retrabajo y puede confundir al equipo de soporte. El equipo de soporte tendrá una comunicación y un seguimiento al ticket abierto.

#### RANGO DE TEMAS A DAR SOPORTE A CLIENTES

- Problemas generales de funcionamiento del Software.
- Integraciones de Bitrix24, cuestiones de desarrollo, incluida la asistencia a funciones o métodos que no han sido incluidos en la documentación estándar de Bitrix24, o cualquier otra función o método que se comportan de forma diferente en un entorno específico.
- Preguntas generales sobre la instalación del software de servidor y configuración.
- El servicio de soporte NO INCLUYE, soluciones y/o adaptaciones a soluciones ya elaboradas y aprobadas por el usuario del SOFTWARE.



## BOSQUEJO DE SOPORTE

### PREGUNTAS

- Inducción a funciones del entorno de Bitrix24.
- Capacitación sobre licenciamientos.
- Consultas de configuración.
- Dudas de mejoras.
- Atención a nuevas solicitudes de implementación al proyecto original.

### DESARROLLO

Seguimiento a las solicitudes de implementación.

- Implementación correctiva o preventiva, pero luego de entregado el proyecto/producto original.

### ACTUALIZACIONES PROPIAS DE BITRIX24

- Investigación y corrección de problemas debido a actualizaciones.
- Asistencia comunicativa con la casa matriz para atender incidentes relacionados a actualizaciones.
- Avisos de parte de SBI (cuando tenga SBI conocimiento) de actualizaciones que puedan afectar el uso del sistema.
- La capacitación básica para el aprovechamiento o adiestramiento en actualizaciones. SIEMPRE Y CUANDO: esté dentro de las fechas contratadas para el soporte.

### ERRORES

- Errores de rendimiento anormales en Bitrix24.
- Errores en la programación a nivel configuración del producto.
- Quedan fuera del ámbito de acción de SBI: errores en bases de datos fuera de Bitrix24 (aunque estén ligadas al mismo), errores causados

por “inhibidores de funcionamiento”, como podrían ser antivirus, firewalls, etc. Quedan fuera los errores de conexiones, servidores y cualquier otro elemento de hardware o software de algún tercero.

#### FUNCIONAMIENTO

- Acompañamiento en el uso de las funciones contratadas dentro del alcance de Bitrix24-SBI.
- Solicitudes de documentación personalizada.

[Descuento o cobro de las horas de soporte](#)

#### **Criterios de cobro/cotización:**

1. *Investigación*: se refiere al estudio del ticket e investigación en búsqueda de la solución o descarte de soluciones. Se considera valiosa siempre, por las siguientes razones:

- Lleva a la solución.
- En caso de no llevar a la solución:
  - Puede indicarle al cliente cuales caminos han sido explorados, para alertarle de no invertir dinero, tiempo y esfuerzo en tales caminos.
  - Puede ofrecerse una alternativa a la solución, aunque varíe un poco el requerimiento inicial.
  - Puede recabarse, documentarse y lanzarse un ticket de solicitud de desarrollo hacia la casa matriz. Esto involucra una comprensión del modelo de negocio del cliente, la interpretación del problema, la definición técnica, documentación y envío del ticket. Estos tickets no los puede

enviar un usuario común, debe ser un partner o un dueño de versión self hosted.

2. *Documentación*: llamada o referenciada como documentación formal, documento por demanda, instructivo o similar, es un archivo adaptado al problema y contexto que se atiende.
3. *Documentación no formal*: se refiere a conversaciones, textos, links o mails enviados con información valiosa pero no han requerido de la creación de documentos adaptados.
4. *Interacciones con el cliente*: se refiere al esfuerzo, tiempo y dinero consumido en establecer comunicación con el cliente.

**Excepción:**

Si y solo sí un Ticket es recibido y corroborado por Equipo de Soporte como “Falla del sistema”, se atenderá el caso, sin importar el saldo de horas a favor que tenga la entidad del cliente.

**Tarifas de Soporte en tiempo:**

Sí y solo sí el cliente lo solicita expresamente en su comentario al llenar el formulario de soporte o si el equipo de SBI proyecta una cantidad de horas que superen el mínimo establecido para cada caso, SBI le hará llegar un correo al cliente con la proyección de tiempo estimado para buscar la resolución del Ticket. El cliente debe aceptar o rechazar la cotización de horas de soporte a efectos de empezar con la atención de este. En unos casos se brinda el lapso definitivo y en otros, un rango de horas. Los costos-hora son los siguientes:

Uso del sistema de tickets	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Investigaciones que lleven a la solución	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Investigaciones que no lleven a solución	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Documentación por demanda	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Documentación no formal o remitir a enlaces externos	0.5	1	1.5	2	2.5	3
spuesta negativa casi inmediata con explicación breve	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Personalización menor del sistema	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Soporte de Integraciones y/o programación de código	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Soporte en sitio	0.5	1	1.5	2	2.5	3
Soporte remoto	0.5	1	1.5	2	2.5	3

- Por el uso del sistema de tickets se cobra/descuenta 0.5 horas de soporte, dado que esto contempla la atención del ticket, el uso del sistema en sí, la lectura y veredicto inmediato del mismo por parte del agente.
- Por las investigaciones que lleven a la solución, se cobra/descuenta a partir de las 2 horas de soporte.
- Por las investigaciones que no lleven a solución, se cobra/descuenta a partir de 1 hora de soporte por documento de respuesta, que es la investigación sumada a posibles peticiones de desarrollo a la casa matriz.
- Por cada documentación por demanda se cobra/descuenta a partir de 3 horas de soporte.
- Por documentación no formal o remitir a enlaces no generados por SBI se cobra/descuenta 0.5 horas.

- Por respuesta negativa cuasi inmediata con explicación breve (sin documento formal) se descuenta lo mínimo que es 0.5 horas, por el uso del sistema de ticket.
- Personalización menor del sistema: varía según el requerimiento y se cobra/descuenta a partir de 3 horas de soporte y hasta un máximo de 10 horas, previa cotización. Después de las 10 horas se considera una implementación mayor que debe llevar consigo una consultoría, por ende, el agende de soporte deberá remitir la solicitud al consultor para su atención.
- Soporte de Integraciones y/o programación de código: varía según el requerimiento y se cobra/descuenta a partir de 1.5 horas por cada hora invertida (va de 1.5 en 1.5 horas), previa cotización.
- Por hora de soporte en sitio, se empieza a descontar una tarifa de 2 horas, sumado a las horas reales en el sitio (van de 1 hora en 1 hora). Es importante notar que esto es para horas de soporte, las horas de consultoría, capacitación o acompañamiento se cotizan distinto. El rango geográfico de soporte en sitio de parte de SBI es dentro del GAM (Costa Rica).
- Soporte remoto: se empieza a descontar una tarifa de 1 hora, más las horas reales de soporte remoto (van de 0.5 en 0.5 horas). SBI no tiene permitido instalar ningún aplicativo en la máquina de los clientes, los mismos deben contar con una herramienta apta para ello.

### Antes de usar el servicio de soporte

Se informa que existe un portal con artículos de ayuda sobre diversos temas concernientes a la herramienta, tal portal se puede visitar en <https://helpdesk.bitrix24.com>

En caso de haber consultado alguna fuente de Bitrix24 y no haber tenido éxito con la información recabada, es de ayuda que facilite a SBI la fuente de la información que consultó, para poder atender su consulta de la mejor manera posible.

### Alcances y limitaciones del soporte ofrecido por SBI

El soporte ofrecido corresponde a la implementación y uso de la plataforma de Bitrix24 ya instalada. Todo aquello que esté fuera de la plataforma, se entiende como fuera del alcance de SBI.

Entiéndase fuera de la plataforma lo concerniente a:

- Conexiones de red
- Equipos y periféricos desde los cuales se accede a Bitrix24
- Cualquier otro elemento fuera de lo dominado por Bitrix24

Cualquier otra recomendación que se otorgue de parte de SBI no tiene responsabilidad alguna, es una información adicional al soporte pagado y es dada como una información extra y libre de responsabilidad.

El soporte se ofrece de manera predeterminada en **idioma español**, para los idiomas inglés y portugués, debe pactarse y cancelarse un monto adicional.

El agente de soporte puede comunicarse con el cliente por cualquiera de los medios brindados por éste último, ya sea email, teléfono, mensaje de texto y cualquier otro medio cedido a SBI por parte del cliente.

#### Procedimiento del soporte dado por SBI

##### **PASOS A SEGUIR POR EL SOLICITANTE DE SOPORTE**

1. Investigar el problema y documentarlo.
2. Acceder al enlace de SOLICITUD DE SOPORTE suministrado en la invitación a su paquete de soporte de Bitrix24 o en el menú Izq. de su portal.
3. Llenar los campos solicitados en el formulario.
4. Esperar la respuesta automática de su ticket ingresando al sistema.
5. Aguardar la respuesta formal del asesor asignado para atender el caso.
6. Atender cualquier consulta canalizada por medio del agente de soporte que está atendiendo el caso.
7. Observar y probar la solución ofrecida, dar algún feedback de ser necesario.
  - (Opcional) evaluar atención al cliente o reabrir su causa de soporte.

Nota: el proceder puede involucrar la creación de documentación formal (puede ser una serie de documentos personalizados) o interacciones por distintos medios.

Para la comprensión de la dinámica de soporte, se delimitan los siguientes conceptos relativos al soporte:

- RESPUESTA INICIAL

La respuesta inicial puede ser para obtener más detalles, para indicar la posibilidad de solución o para dar la solución. Esta respuesta inicial puede ser muy pronta o puede requerir de las 48 horas, esto dependiendo de la carga laboral y la complejidad del caso.

- IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES

La implementación de las soluciones es una acción directa de parte de SBI la cual tiene como objetivo concretar la resolución del ticket, con injerencia directa en el sistema o equipo del cliente. El tiempo empleado en implementar la solución a problemas, forma parte del tiempo contratado para soporte.

La implementación puede ser en sitio o remota, cuando las condiciones lo permitan.

En algunos casos, la implementación de soluciones se le delega al usuario, total o parcialmente. Se le brindan las pautas que estén a la mano de SBI para que implemente la solución: documentos, insumos o interacciones. Se opta por esta alternativa por razones diversas, como, por ejemplo, la distancia física o bien, una situación de confidencialidad de contraseñas.

- RESPUESTAS NO IMPLEMENTADAS

La respuesta de SBI puede no ser la solución implementable al cien por ciento, puede ser una recomendación o una referencia a alguna guía de solución o insumo de solución al problema reportado.



Estas referencias pueden ser enlace o documentación útil para consultar por parte del cliente.

- GENERACIÓN DE DOCUMENTACIÓN POR DEMANDA / PERSONALIZADA

En caso de ser necesaria alguna generación de documentación formal, SBI se reserva un lapso no estimable de forma exacta, pero no mayor a 5 días hábiles. El tiempo de generación de documentación se descuenta del tiempo contratado para soporte, como se indicó en secciones anteriores.

- SOPORTE EN SITIO

El tiempo de soporte presencial se descuenta del tiempo contratado para soporte. Se debe considerar un tiempo prudencial para coordinar y desplazarse a realizar la visita.

No siempre será requerida una sola sesión de soporte en sitio para resolver el problema. Tampoco se garantiza la resolución total del problema con una visita, pero sí se garantiza la indagación y encaminamiento para la evacuación de las dudas sobre el incidente reportado.

- SOPORTE REMOTO

Por definición es un soporte en línea, puede ser vía telefónica, mediante control a distancia, videollamada, etc. Pero debe ser en línea y no presencial. Esto puede ser parte de una solución implementada o de una indagación.

- SEGUIMIENTO

El equipo de soporte de SBI puede contactar al cliente para verificar el estado de su petición o ponerse a la orden ante cualquier evento pertinente al paquete de soporte contratado.

- SOLUCIONES INVIALBLES, CONFLICTIVAS O APLAZADAS

Existen ciertas circunstancias que puede ocasionar que no se resuelva el problema, que la solución sea compleja o que deba esperar:

- Falta de información o información incompleta sobre el problema.
- Un problema no sistemático, ni reproducible, es decir, un problema esporádico. Ej: actualizaciones del portal Bitrix24 en hora laboral.
- No se poseen credenciales de accesos o no se posee usuario en el portal con los permisos que corresponden.
- Las soluciones o posibles soluciones están aún en alguna etapa de desarrollo de la casa matriz.
- Un tercero ha cambiado sus condiciones (técnicas o sus políticas) de funcionamiento. Aplica para las API de Terceros.
- Uso inadecuado de Bitrix24 como la alteración de núcleos de funcionamiento.
- El uso de copias sin licencia de productos Bitrix24.
- El incidente o problema está fuera del ámbito de acción de Bitrix24 y/o SBI como Partner de Bitrix24.
- Información engañosa de parte del usuario.
- Descuido con el manejo de la licencia Bitrix24 (vencimiento).
- Irrespeto a la contratación de soporte.

- Acción de un tercero o aplicación de un tercero.
- Impedimento legal para realizar el soporte solicitado.

Todas estas causas se deliberan de forma escrita o no, con el cliente o representante/empleador de éste, con el fin de lograr una solución o al menos brindar el conocimiento suficiente sobre el tema.

El apoyo de parte de SBI es presentado y el aporte en el análisis del problema e investigación, es tiempo consumido, siempre y cuando se brinde una explicación o se le provean datos provechosos al cliente, que, aunque no resuelvan el caso, le eviten retrabajo.

SBI siempre que un caso no sea resuelto, se compromete a enviar los datos y sugerencias técnicas al equipo de desarrollo de la casa matriz, quienes no pueden dar una fecha de salida de actualización o resolución. El tema de los plazos ya fue contemplado en secciones anteriores.

#### [Evaluación de la calidad del soporte ofrecido por SBI](#)

Es importante conocer el nivel de satisfacción con el soporte brindado, por lo cual está a disposición del cliente enviar alguna sugerencia o comentario al respecto.

Si considera que su ticket fue cerrado de forma prematura, puede abrir otro sin ningún inconveniente.

Las interacciones por Canales Abiertos de SBI y la atención a tickets (registrada en la herramienta Bitrix24) son auditadas y calificadas por los supervisores tanto del soporte, como del área comercial de la empresa.

## Información adicional

Los cambios en la plataforma Bitrix24, pueden ser consultados en [www.sbiasesores.com/blog/](http://www.sbiasesores.com/blog/)

El reglamento actualizado siempre lo podrá encontrar en: [www.sbiasesores.com/pautasparasoporte](http://www.sbiasesores.com/pautasparasoporte)

POR FAVOR MANEJAR ESTA INFORMACIÓN CON LA DISCRECIÓN DEL CASO.

Para SBI es un placer trabajar con ustedes, quedamos a la orden.



Technical Support

Central America GOLD Partner

<https://www.sbiasesores.com>