

Soporte al Cliente Guía del Usuario

Revisión General de los Servicios - Latinoamérica y el Caribe



micros[®]
MICROS Systems, Inc.



Bienvenido al Soporte al Cliente MICROS!

Este documento, la Guía del Usuario del Soporte MICROS, provee una introducción al Soporte al Cliente MICROS y explica los procesos y procedimientos utilizados para asegurar la provisión de los más elevados niveles de soporte y servicio.

En **MICROS** entendemos las demandas y presiones de la industria de la hospitalidad y sabemos que su éxito depende en cuan efectivamente trabajen en conjunto nuestros productos y servicios.

Compartir información, dar respuesta, ser accesibles y trabajar juntos sobre problemas y soluciones son parte de nuestro compromiso de proveer una efectiva y comprensiva solución de soporte.

Gracias por tomarse el tiempo de rever esta información. Si tiene alguna pregunta, comentario o preocupación por favor siéntase libre de contactarme directamente.

Atentamente,

Gabriel A. Cruz García
Director, Customer Support
Latin America & Caribbean
MICROS Systems, Inc.
0054-11-4119-1147
gacruzgarcia@micros.com

Contenido

Presencia Global	3
Localización del Soporte Global & Regional	3
Latinoamérica y Caribe	4
Herramientas Utilizadas por el Centro de Soporte MICROS	5
Self Service	6
Soporte de Helpdesk LNAM	7
Como enviar un requerimiento de soporte	12
Prioridad del caso	13
Plazo de respuesta y resolución	15
Contactar a la Gerencia del Soporte	16
Alcance del soporte	22
Derechos del Consumidor	27
Contacto	28
Información de mi Site	29
Información adicional	30

MICROS es una Compañía Global

Hemos construido una red de servicio global que soporta los productos instalados y utilizados en los sites de nuestros clientes en los siete continentes. MICROS provee soporte de helpdesk y servicios de mantenimiento de hardware POS, directa e indirectamente a través de una combinación de representantes autorizados y distribuidores internacionales en unos 130 países alrededor del mundo.



- 6 Centros de Soporte Regionales
- 208 Centros de Soporte Locales
 - 116 en NA
 - 56 en EAME
 - 16 en AP
 - 20 en LNAM
- Sirve a más de 130 Países
- Atiende más de 1.000.000 Requerimientos de Soporte al año



Latinoamérica y el Caribe

El Servicio de Soporte al Cliente para sites localizados en Latinoamérica y el Caribe es provisto a través del Centro de Soporte Regional LNAM situado en nuestra Oficina Regional en Buenos Aires, Argentina.



Requerimiento de Soporte

Toda interacción entre nuestros clientes y el Soporte al Cliente MICROS es documentada en un 'caso' creado en nuestro sistema de seguimiento de llamados Clarify®. Cada caso es identificado por un único **Número ID del Caso** asociado al site y contacto específicos del cliente. El Número ID del Caso podrá ser utilizado en cualquier momento por el cliente y el personal de MICROS para acceder a los detalles e historia de sus requerimientos de soporte. Toda actividad es documentada en el caso de soporte incluyendo las llamadas telefónicas entrantes y salientes, fax, actividad de Self Service e e-mails.

Soporte Telefónico

Cuando acceda al Centro de Soporte MICROS vía **telefónica** le será solicitado digitar el número de identificación (ID) de soporte de su site. Al ingresar el número ID del site nuestro sofisticado sistema de direccionamiento de llamadas efectuará una búsqueda en nuestro sistema de seguimiento de casos para identificar el site desde donde nos está llamando. Basado en dicha información su llamado será automáticamente direccionado al grupo de soporte apropiado.

Nuestro sistema telefónico también provee la posibilidad de dejar un mensaje telefónico. Si esta opción es seleccionada, su mensaje será direccionado de la misma manera que una llamada en vivo y será respondida en el mismo orden en el que fue recibida. Una vez recibido su mensaje será creado un caso y un agente devolverá su llamada dentro de los siguientes 60 minutos.

El Servicio de Soporte al Cliente MICROS recibe más de 1 millón de llamados telefónicos y provee soporte a más de 40.000 sites de clientes por año.

Self Service MICROS (Web Support)

El Soporte al Cliente MICROS provee una interfaz, basada en la web y fácil de usar, a nuestro sistema de seguimiento de llamados Clarify que puede accederse por medio de su navegador de internet favorito a través de la página www.micros.com seleccionando 'Support Services'. El acceso es controlado vía usuario y contraseña y los clientes podrán solamente acceder los casos y sites que les pertenezcan. Para requerir credenciales de acceso al Self Service MICROS por favor contacte su Gerente de Cuenta o Ejecutivo de Ventas.

Utilizando la opción de Self Service, los clientes podrán crear nuevos requerimientos de soporte, rever y actualizar los requerimientos de soporte existentes, adicionar archivos adjuntos y cerrar requerimientos de soporte existentes.

New Case

Site: MICROS SYSTEMS, INC. (88824)

Title:

Case Type: **Priority:***

Bus Group: **Product:**

Module: **Detail:**

Notes:

Soporte de Helpdesk LNAM

Los servicios de Soporte al Cliente localizados en Latinoamérica y el Caribe son atendidos por el Centro de Soporte MICROS LNAM localizado en nuestra Oficina Regional en Buenos Aires, Argentina. Damos soporte a un amplio ámbito de clientes incluyendo Hoteles, Casinos, Barcos Cruceros, Servicio de Mesa y Restaurantes de Quick Service, Estadios, Parques Temáticos y Centros de Convenciones.

Con un staff de alrededor de 60 especialistas de producto y de la industria, el Centro de Soporte al Cliente MICROS provee soporte de software con múltiples niveles de escalamiento , atendiendo más de 10.000 llamados por mes.



Direccionamiento del Requerimiento de Soporte

El Centro de Soporte al Cliente MICROS está conformado por diferentes equipos dedicados a dar soporte a productos específicos y proveer servicios específicos. Cada equipo está compuesto por un grupo de Nivel Uno o Front-line y un grupo Nivel Dos o Back-Line. El grupo de Nivel Uno es responsable de responder su llamado en un período de tiempo razonable, documentando los detalles de su requerimiento de soporte e intentando una resolución durante una cantidad de tiempo razonable. Si fuera necesario, su requerimiento de soporte podrá ser escalado a un analista de Nivel Dos basado en una variedad de razones incluyendo severidad, tiempo y dificultad requerida para resolver el requerimiento de soporte. Cada Grupo de Negocio es dirigido por un Gerente dedicado como así también uno o más supervisores.

Los grupos de soporte de Nivel Tres aceptan solamente casos escalados por los grupos Nivel 2. El soporte Nivel 3 no puede ser accedido directamente por los clientes. Los casos escalados al Nivel 3 son los relacionados a temas que exigen la atención de recursos de Garantía de Calidad o Desarrollo de Productos. Los plazos de SLA (Service Level Agreement) quedan suspendidos en los casos escalados para los grupos de soporte Nivel 3.


Los detalles sobre el estado del caso pueden ser visualizados durante todo el período de soporte, independientemente del grupo, departamento u oficina a la cual el caso haya sido designado.



Servicios del Centro de Soporte

Con la compra de los planes de mantenimiento MICROS usted tiene acceso a una gran variedad de opciones de servicios y recursos desenvueltos específicamente para satisfacer sus necesidades en la Industria de la Hospitalidad. Nuestras opciones de mantenimiento ofrecen programas de soporte eficientes y fáciles de usar que le permiten optimizar su inversión en MICROS. Algunas de las opciones de mantenimiento ofrecidas por MICROS incluyen:

- Soporte de Productos 24 x 7
- Despacho de Hardware 24 x 7
- Soporte de Professional Services
- Programming Desk
- Soporte exclusivo de Nivel Dos.

 Si desea mayor información para la adquisición de estas u otras opciones de soporte, consulte a su Ejecutivo de Ventas/Gerente de Cuenta.

Horario de Atención

El Centro de Soporte al Cliente MICROS opera 24 horas al día, cada día del año. La mayoría de los productos cuentan con soporte 24 x 7 sin embargo el soporte de algunos productos está disponible solamente entre las 9 h y las 18 h (GMT-03:00) de Lunes a Viernes, excluyendo los feriados:

Sales and Catering	Fidelio Food & Beverage
Fidelio Back Office	Productos de Professional Services MICROS
Soporte de Interfaz PMS	myInventory
Product Management (PM)	Materials Control (MC)
Enterprise Management (EM)	

Disponibilidad y horarios de cobertura podrían variar con base al tipo de plan de mantenimiento suscripto.

Nuestra Misión

Proveer globalmente un Servicio de Soporte confiable y competitivo



Contactando al Centro de Soporte MICROS

El Soporte al Cliente MICROS LNAM ofrece servicio de soporte de software 24 horas por día, 365 días por año incluyendo feriados. Los clientes de mantenimiento pueden acceder a nuestros servicios de soporte vía:

Internet

<http://www.micros.com>

País	Producto	Teléfono
Argentina	Opera/Fidelio	+54 11 4119 1199
	Micros	+54 11 4119 1111
Brasil	Opera/Fidelio	0 800 770 3503 / +55 11 5105 5223
	Micros	0 800 770 1017 / +55 11 5105 5222
Chile	Opera/Fidelio	+56 2 585 8899
	Micros	+56 2 585 8888
Colombia	Opera/Fidelio	+57 1 744 3444 + Op.1 + Op.2
	Micros	+57 1 744 3444 + Op.1 + Op. 1
México	Opera/Fidelio	01 800 343 3546
	Micros	01 800 3 364 2767
Perú	Opera/Fidelio	+511 221 4122 Op.5
	Micros	+511 221 4122 Op.4
Puerto Rico	Opera/Fidelio	+787 767 4490 + Op.7 + Op.2
	Micros	+787 767 4490 + Op.7 + Op.1

Nuestra Misión

Proveer globalmente un Servicio de Soporte confiable y competitivo.

Antes de llamar al Soporte

Utilizar el Soporte al Cliente MICROS es tan fácil como tomar el teléfono o acceder nuestro portal de Self Service. Entretanto, existen algunas cosas que usted precisa saber antes de contactarnos. Las orientaciones siguientes van a ayudarlo a utilizar los servicios de Soporte MICROS de forma más eficiente y van a permitirnos brindar una solución más rápida y precisa a su requerimiento de soporte.

✓ **Verifique que el problema esté realmente relacionado al software o hardware MICROS.** Los productos MICROS operan en un ambiente de software y hardware de complejidad variable. Usted precisa eliminar la posibilidad de que el problema resida en el producto de otro proveedor, tal como sistema operativo o de red. El problema puede ser con su red, provisión de energía, interfaces o software de terceros. MICROS no ofrece soporte para productos que no sean MICROS pero en, caso necesario, trabajaremos juntamente con usted y su otro proveedor para encontrar el problema..

✓ **Verifique que se esté trabajando con una versión actual del software MICROS.** En caso que la versión que está utilizando ya no tenga soporte, podrá requerirse un upgrade a una versión más actual para resolver el problema.

✓ **Intente reproducir el problema** para garantizar que no sea un simple error o desliz.

✓ **Reúna la mayor cantidad de información posible sobre el problema.** Detalles como mensajes de error, comportamiento específico, pasos dados antes de visualizar el problema o síntomas son muy útiles para determinar la causa de los temas reportados. Tener esa información al inicio del proceso de soporte reduce el tiempo exigido para solucionar los problemas reportados.

✓ **Revise toda documentación relevante** incluyendo los manuales que acompañan sus productos o ayuda on-line, según disponibilidad.

✓ **Utilice las herramientas disponibles en la mayoría de los productos MICROS** tales como las herramientas de Auditoria para determinar que modificación fue realizada, si fuera el caso, antes de que el problema reportado apareciera. Además de eso, la mayoría de los productos MICROS ofrecen ayuda en contexto que puede ser accedida con un click derecho del mouse en el área de la aplicación o campo específico relacionado al tema.

- Más del 40% de todos los requerimientos de soporte son preguntas cuya respuesta puede ser encontrada en la documentación que acompaña al producto.
- Cerca del 20% de todos los requerimientos de soporte se refieren a procedimientos operativos que no fueron debidamente seguidos.
- El uso de una instalación eléctrica que no sea exclusiva para conectar el hardware MICROS puede resultar un daño permanente al equipamiento y exigir reparaciones que no constan en la cobertura del contrato de mantenimiento.

Como enviar un requerimiento de soporte

Para enviar un requerimiento de soporte al Centro de Soporte MICROS LNAM basta llamar por teléfono utilizando nuestro número de soporte correspondiente a su país (**ver pág. 10**) o acceder a nuestra sección de Self Service en nuestro portal www.micros.com. En caso de usar la opción telefónica, un analista de soporte creará un caso para usted en nuestro sistema de seguimiento de casos, en el cual serán documentados todos los detalles referentes al requerimiento de soporte específico. Caso use nuestra opción de Self Service, usted será el responsable de garantizar que todos los datos relevantes sean provistos. Una vez creado el caso por



Self Service, usted recibirá un e-mail conteniendo los detalles de su requerimiento de soporte, incluyendo el Case ID Number designado. Además de eso, un analista de soporte va a contactarlo dentro de una hora, confirmando que el caso fue recibido y preguntando por cualquier información adicional que pueda ser necesaria.

Cuando el caso es creado para documentar su requerimiento de soporte, se designa a su caso un nivel de '**prioridad**'. La prioridad designada es utilizada para determinar como va a responder el Centro de Soporte al Cliente, en caso de que el pedido no sea resuelto en la primera llamada, pero dentro del período de tiempo en el cual se espera que el pedido sea resuelto. Todos los plazos del SLA y métricas están basados en la prioridad designada al caso.

- Requerimientos de Soporte enviados on-line serán respondidos en un plazo de una hora a contar desde su recibimiento.
- La prioridad designada para un caso está relacionada a la celeridad con la cual respondemos y resolvemos el problema reportado.
- Nuestro objetivo es resolver el 85% de todos los casos dentro de los plazos basados en la prioridad.

Opera/Fidelio	+54 11 4119 1199
Micros	+54 11 4119 1111

Prioridad del caso

Las siguientes orientaciones son utilizadas por el Analista de Soporte para determinar el nivel adecuado de prioridad para cada caso recibido por el Centro de Soporte. El Soporte al Cliente será responsable por tomar la decisión final en lo que se refiere al nivel de prioridad con base en la información provista per el cliente.

Nívl de Prioidad	Descripción	Ejemplos
P1	Interrupción Total del Sistema	Una interrupción total en la operatividad o funcionalidad en el sistema crítico del negocio, crash del servidor o falla total del sistema
P2	Interrupción Severa del Sistema	Una interrupción severa en la funcionalidad del sistema crítico del negocio que no impacta en la totalidad del sistema, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Número significativo de terminales imposibilitadas de generar o enviar transacciones - Imposibilidad de realizar las funciones de pago - Incapacidad total de impresión de reportes (local o centralizada) - Perdida de toda impresión remota - Imposibilidad de resetear totales o de completar EOD/SOD/Auditoria Nocturna
P3	Falla de Una Única Función	Una falla menor en la operatividad o funcionalidad, que no impacte en la totalidad del sistema, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Problemas con el control de horarios - Falla de impresión remota aislada - Falla de workstation/terminal aislada
P4	Problema o Pregunta Menor o sobre Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas relacionadas con programación o configuración - Preguntas relacionadas a funcionalidad y operatividad - Problemas cosméticos o de formas
P5	Customización/Programación	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte remoto facturable o asistencia de programación o configuración que requiera agenda de recursos de soporte exclusivos - Cualquier problema fuera de la cobertura o de los alcances del contrato.

Cuando enviar un requerimiento de soporte

En la mayoría de los casos un requerimiento de soporte debería ser enviado cuando usted:

- Está procurando orientación referente al uso adecuado de un producto MICROS o de una funcionalidad
- Está procurando esclarecimiento de una funcionalidad específica documentada
- Necesita ayuda para trouble-shooting de un problema frente de un comportamiento inesperado
- Precisa reproducir potenciales errores de MICROS e recibir soluciones alternativas hasta que el problema sea solucionado

Usted puede ser direccionado a su Ejecutivo de Cuenta MICROS en caso, por ejemplo, que su problema:

- Necesite asistencia remota para realizar programación y/o configuración
- Esté relacionado a un requerimiento de customización o a aplicaciones de usuario
- Esté relacionado a la instalación, activación o configuración de funcionalidades nuevas o extendidas
- Exija que se agenden recursos on-site para completar la programación o la activación de nuevas funcionalidades
- Esté relacionado a un requerimiento de entrenamiento adicional para su staff
- Esté relacionado a un requerimiento de actualización de software, instalación de Service Pack u otros servicios de implementación
- Esté relacionado con cuestiones referentes a facturas, opciones de cobertura de mantenimiento u otros asuntos relacionados al gerenciamiento de Cuenta

Se usted no tuviera certeza de si su caso debe ser considerado como un requerimiento de servicio o si requiere la asistencia de su Ejecutivo de Cuenta MICROS, un Analista de Soporte MICROS podrá ayudar a determinar la mejor manera de conducir su requerimiento.

El Soporte MICROS es tan eficiente como la sociedad que creamos con nuestros clientes. Sin un compromiso de ayuda y cooperación de su parte los requerimientos de soporte no pueden ser tratados de forma eficiente. Para que esta sociedad sea exitosa, es esencial que el nivel de conocimiento y asistencia nos sea provisto adecuadamente, cuando se trabaja con requerimientos de soporte.

- Precisa documentación? El Soporte al Cliente MICROS tendrá el placer de proveerle, si fuera necesario, copias de documentación y manuales que acompañan los productos.

Plazo de respuesta y resolución

Aún cuando nosotros intentamos solucionar la mayoría de los pedidos de soporte durante el contacto inicial del cliente, algunos asuntos requieren tiempo adicional para pesquisa o demandan la asistencia de un analista de soporte senior. En estos casos, el período de tiempo en que esperamos responder y solucionar el problema reportado es definido por la prioridad determinada para su caso. Las orientaciones siguientes son utilizadas para determinar el período de tiempo máximo antes de que el trabajo sea comenzado y el período de tiempo máximo en que se espera que el caso quede abierto:

Prioridad	Plazo para Respuesta	Plazo para Resolución
P1	Inmediato/1 ^{ro} disponible	4 horas
P2	2 horas	12 horas
P3	8 horas	48 horas
P4	24 horas	5 días
P5	24 horas	10 días

Eventualmente podría ser necesario suspender o disminuir los tiempos de respuesta y resolución en casos específicos. Algunas situaciones que pueden resultar en la suspensión del tiempo de resolución pueden ser las siguientes:

- Tarifas que requieran información adicional de un agente de servicio, cliente o tercero
- Situaciones que requieran la permanencia en un estado de monitoreo por un período de tiempo prolongado
- Escalamientos al soporte Nivel 3 o para R&D para mayores pesquisas
- Temas de programación o consulta, que requieran el escalamiento de recursos que no están normalmente disponibles en el Centro de Soporte
- Pedidos de soporte para ítems que no sean abarcados por el Centro de Soporte
- Pedidos de mejoras o desarrollo de funcionalidades
- No pueden ser destinados los recursos adecuados del cliente para dar asistencia al problema reportado como sería necesario

- MICROS provee reportes para clientes MAC (Major Accounts) mostrando detalles de frecuencias, volúmenes, tendencias y nivel de adhesión al servicio. Para mayores informaciones entre en contacto con su Gerente de Cuenta o Ejecutivo de Ventas.

Contactar a la Gerencia del Soporte

Los siguientes procesos podrán ser utilizados en el momento en que un cliente del Soporte MICROS considere que el nivel del soporte que se le esté ofreciendo no corresponda a sus expectativas. Para que el escalamiento sea aceptado es necesario un número de caso válido correspondiente a un requerimiento de soporte ya existente. Para reportar un nuevo problema, por favor siga el procedimiento correspondiente al envío de un nuevo requerimiento de soporte.

Si el escalamiento a la gerencia de soporte fuera durante el horario comercial de trabajo (lunes a viernes, de 9 a 18 h. (GMT – 03:00)), por favor contacte al Gerente del Grupo de Soporte correspondiente indicado en el cuadro siguiente. La comunicación con cada gerente puede ser realizada por e-mail o al número de teléfono provisto.

<i>Grupo de Soporte de Producto</i>	<i>E-mail</i>	<i>Teléfono Directo / Extensión</i>
<i>9700, SM9700, Guest Conn.</i>	fdurisotti@micros.com	<i>+54 4119 1150 Ext.1300</i>
<i>RES3000, 3700, e7</i>	fdurisotti@micros.com	<i>+54 4119 1150 Ext.1300</i>
<i>mymicros/myLabor/iCare</i>	fdurisotti@micros.com	<i>+54 4119 1150 Ext.1300</i>
<i>Opera & Opera S&C</i>	mfarias@micros.com	<i>+54 4119 1150 Ext.1201</i>
<i>Fidelio Suites V6 & Fidelio Suites V7</i>	mfarias@micros.com	<i>+54 4119 1150 Ext.1201</i>
<i>Hotel Networks & Interfaces</i>	mfarias@micros.com	<i>+54 4119 1150 Ext.1201</i>

En caso en que usted tenga algún caso existente que, a su criterio, necesite ser escalado a la gerencia fuera del horario comercial, un “**Manager on Duty**” (MOD) estará siempre disponible. El MOD revisará y rastreará el pedido de escalamiento junto a usted, y en caso que fuera necesario, escalará el caso al soporte de producto o grupo de servicio apropiado para garantizar el correcto direccionamiento de su pedido de soporte. El Manager on Duty podrá ser contactado vía e-mail modlatam@micros.com o por el teléfono +54 11 4119 1169 o celular +54 9 11 5058 5266.

- Un “Manager on Duty” está disponible 24 horas por día, todos los días del año.
- Los e-mails enviados a Gerentes serán respondidos en un período de una hora, cuando sean recibidos en el horario comercial.
- Contacte al MOD para necesidades de escalamiento fuera del horario comercial.



Resolución

MICROS espera resolver su requerimiento de soporte rápidamente y con la mejor calidad. MICROS también se esfuerza por recibir su directa confirmación de que su requerimiento de soporte haya sido debidamente considerado. A continuación presentamos una lista de motivos que podrían constituir la resolución de un requerimiento de soporte:

- Usted confirma personalmente o por intermedio de su staff que el requerimiento de soporte tuvo la debida atención y que el requerimiento de soporte puede ser cerrado
- El requerimiento de soporte refiere a software o hardware de un tercero y usted confirma que el problema será direccionado a ese tercero
- El requerimiento de soporte no está relacionado a una aplicación o hardware MICROS y usted confirma comprender esta situación
- Fueron provistos y aceptados por usted una solución provisoria o pasos alternativos que alcanzan resultados similares a los esperados
- El requerimiento de soporte es identificado como un defecto del producto
- El requerimiento de soporte es identificado como un Requerimiento de Mejora o requiere una alteración en una funcionalidad del producto existente
- No hay respuesta del contacto del caso después de tres tentativas de contacto directo por teléfono en un período de tres días hábiles

- Aún habiendo sido cerrado un caso, podemos visualizar sus detalles y cualquier trabajo desarrollado en relación al problema reportado.
- Si fuera necesario, los casos pueden ser reabiertos.
- En la mayoría de las veces, un caso no será cerrado sin la directa confirmación del contacto del caso de que el requerimiento fue solucionado a conformidad.

Reapertura de casos cerrados

Es posible reabrir un caso previamente cerrado ya que eventualmente esa necesidad podría surgir. Un caso puede ser reabierto bajo una o más de las siguientes condiciones:

- Cualquier caso en que un problema sea considerado como no totalmente resuelto
- Cualquier caso en el cual la aceptación de la resolución no haya sido dada por el cliente
- Cualquier caso en el cual el mismo problema originalmente reportado recurra en un período de 48 horas

Falta de respuesta

Se le hubiéramos solicitado información adicional para auxiliar en la resolución de su requerimiento de soporte pero no tuviéramos noticias tuyas, intentaremos contactarlo tres veces en un período de tres días hábiles. En caso de que no tengamos respuesta después de la tercera tentativa, su caso será cerrado en un período de 24 horas.



Programas de soporte

MICROS ofrece diferentes tipos de Soporte de Software para sus clientes MAC. El soporte es vendido como tarifa plana, contrato anual o “paquetes” de casos, del cual se deduce cada requerimiento de soporte. Consulte a su gerente o contacto de Cuenta para mayores aclaraciones sobre como adquirir programas de soporte MICROS.

Helpdesk de Soporte (Software) 24 horas

Una cobertura básica de helpdesk está disponible 24 horas/día, siete días por semana, incluyendo feriados, conforme descrito en la sección intitulada “Lo que posee soporte”. Esta cobertura está disponible para los clientes que adquieran el soporte de helpdesk tradicional, paquetes de casos o que acuerden adquirir el soporte helpdesk con base por caso para todos los productos que ofrecen soporte.

Software Enhancement License (SEL) [solamente para POS]

Adquiriendo el programa SEL MICROS, los clientes que utilicen los productos MICROS pueden recibir patch, software enhancement, o la media de instalación de service pack con tasas de descuento. El programa SEL no cubre los costos relacionados a la instalación. Consulte a su Ejecutivo de Cuenta MICROS para mayores aclaraciones.

Software Recovery [Solamente para POS]

Un Contrato Software Recovery MICROS provee trabajo on-site o asistencia en la recuperación o recarga de data file backups MICROS, software aplicativo, sistema operativo exigido (licenciado) y/o base de datos del Punto de Ventas, como sea necesario, para que los productos cubiertos retornen a un estado operativo, en el caso de falla catastrófica. Los servicios de Software Recovery se aplican solamente a los softwares aplicativos MICROS, base de datos y sistemas operativos exigidos que hayan sido adquiridos por intermedio de MICROS y que estén actualmente licenciados con sus respectivos proveedores/productores.

OBS: Cada cliente es responsable por el cuidado y almacenamiento correcto de los archivos de backup, como también de las aplicaciones o sistemas operativos e informaciones de registro. MICROS y/o sus afiliados no se responsabilizarán en el caso de que los backups actualizados o válidos no estuvieran disponibles. En el caso de que los archivos de backup no estuvieran disponibles, podrán surgir costos adicionales relacionados a la recuperación del sistema o de los datos.

- La disponibilidad del sistema, aplicaciones y backups **actualizados** es esencial para la recuperación exitosa ante falla del sistema.
- Proteja su software! Mantenga la media de instalación, licencias o códigos de activación de su sistema operativo, aplicaciones y software de terceros en lugar seguro.
- Realice validaciones de rutina de su proceso de backup!



Mantenimiento preventivo

Los Servicios de Mantenimiento Preventivo no están incluidos en los planos estándares de mantenimiento. Si así deseara, los clientes MICROS pueden solicitar una cotización para los Servicios de Mantenimiento Preventivo.

Soporte de Professional Services

MICROS ofrece soporte para aplicaciones de cliente y funcionalidades desarrolladas por el grupo de Professional Services MICROS. El soporte para estos ítems está disponible durante el horario comercial (lunes a viernes de 9 a 18 h, excluyendo feriados) a través del contacto con el Centro de Soporte MICROS. Los clientes que deseen soporte para productos de Professional Services deben tener la cobertura de un contrato vigente para soporte de Professional Services o adquirirlo en el momento del requerimiento de soporte consultando a su Ejecutivo de Cuenta.

- Contacte su Ejecutivo de Cuenta o Ventas para mayores detalles sobre los diferentes programas de soporte que MICROS ofrece y para saber que combinaciones de servicios ofrecen el mejor valor y la mejor cobertura para su operación.

Soporte al Cliente con helpdesk propio

Los clientes que cuenten con su propio helpdesk o un contrato con terceros de helpdesk de Nivel 1 que quieran utilizar el Centro de Soporte MICROS, para escalamiento y soporte de Nivel 2, MICROS ofrece un programa de soporte que posee este tipo de cobertura. (Los programas de soporte con descuento no están disponibles para clientes que compren paquete de casos o soporte por incidencia.)

Para calificar para este programa, el cliente debe mantener su helpdesk de Nivel 1 o tercerizado con un equipo entrenado y calificado, recibir todas los primeros llamados de sus sites, esforzarse por identificar y resolver primeros llamados y, solamente entonces, actuar centralizando como un único contacto con el Centro de Soporte MICROS. Todos los sites que llamen al helpdesk del cliente o de un tercero deben adquirir el soporte de helpdesk MICROS de tarifa fija para llamados ilimitados. Los problemas de Nivel 1 que deben ser resueltos sin contactar al Centro de Soporte MICROS incluyen cuestiones básicas de programación, sistema básico de operaciones o problemas con la red, como también problemas relacionados a software y hardware específico de terceros. Otros problemas que también son considerados como de Nivel 1 son aquellos cuyas explicaciones o resoluciones puedan ser encontradas en cualquiera de los manuales específicos de los varios productos provistos por MICROS.

A los Clientes de este Soporte Avanzado se les podrá reducir su descuento para los períodos subsecuentes o ser revertido a la modalidad de helpdesk estándar en caso de que no consigan proveer soporte adecuado de Nivel 1 y/o si una cantidad excesiva de los escalamientos al Centro de Soporte MICROS terminan siendo resueltos por nuestro propio Front-line. A los clientes del Soporte Avanzado no se les aplica las respuestas estándares y plazos de resolución debido a la complejidad de los asuntos generalmente reportados por estos clientes que proveen su propio soporte de Nivel 1; por lo que se pueden esperar períodos de resolución más largos. Los plazos de resolución para los casos reportados bajo esta modalidad de helpdesk propio de Nivel 1 son los siguientes:

Prioridad	Plazo para Respuesta	Plazo para Resolución
P1	Inmediato/1 ^{ro} disponible	12 horas
P2	2 horas	24 horas
P3	4 horas	72 horas
P4	24 horas	10 días
P5	24 horas	NA



Alcance del soporte

Cuándo el soporte está disponible

Los productos MICROS poseen soporte 24 horas por día, 365 días por año, incluyendo feriados. Las excepciones incluyen los productos previamente definidos en “Horario de Atención” u otros ítems definidos en las propuestas y contratos de servicios específicos del cliente.

Quién posee soporte

El Soporte al Cliente MICROS está disponible para los clientes que están cubiertos por un acuerdo válido y vigente de soporte de helpdesk. El soporte de helpdesk está disponible para los Cliente y sus empleados directos, en cuanto el cliente no esté en falta con alguno de sus acuerdos con MICROS.

MICROS no ofrece soporte de helpdesk a terceros o proveedores de servicio no certificados y aprobados por MICROS.

Qué posee soporte

MICROS ofrece soporte de primer y segundo nivel (conforme especificado en el Contrato de Servicio) para aplicaciones debidamente licenciadas y software de terceros vendido por MICROS. No todo software de terceros cuenta con soporte MICROS; consulte a su Ejecutivo de Cuenta para mayores detalles.

El soporte de hardware solamente está disponible para clientes que adquirieron los Servicios de Mantenimiento de Hardware.

Soporte para versiones antiguas de software

El Soporte al Cliente MICROS ofrecerá soporte para versiones actuales de los software MICROS, como versiones de productos actuales que no excedan dos (2) versiones de releases anteriores. MICROS ofrecerá soporte para software antiguo alineado con las condiciones de mercado y ofrecerá “fixes” apenas en versiones actuales de software. Soporte y “fixes” para versiones antiguas del software quedará a criterio de MICROS Systems, Inc.



Soporte de aplicaciones MICROS

El Soporte al Cliente MICROS brinda asistencia por teléfono, mail, y/o conexión remota para productos y aplicaciones MICROS debidamente licenciados, instalados en los sites del cliente, cubiertos por un acuerdo de mantenimiento válido y actual. La sección que sigue presenta una visión general de tipos específicos de pedidos de soporte que están o no están cubiertos por acuerdos de soporte estándares de MICROS. El objetivo de esta sección no es presentar una lista completa de los ítems que tienen o que no tienen soporte. Lea por favor el documento MICROS Maintenance Terms & Conditions disponible en www.micros.com para mayores detalles. Ayuda con los ítems listados abajo como “No Cubiertos” o otras preguntas sobre que está/no está cubierto le pueden ser brindadas por su Representante de Cuenta de MICROS.

Ítems Cubiertos

- Resolución o explicación de mensajes de error generadas por aplicaciones MICROS
- Ayuda con problemas de usuario que ocurran durante la operación normal
- Orientación con las cuestiones de procedimiento y de capacidad del sistema
- Ayuda con pasos o dudas de programación de aplicaciones diarias
- Orientación con la restauración de backup de aplicación o base de datos
- Investigación e informe de defectos de software o aplicaciones MICROS a R&D
- Asistencia en la identificación de alteraciones en el programa que precisen ser realizadas por el cliente para corregir problemas de reportes o de funcionalidad
- Reimpresión de los reportes y journals del día

Soporte para aplicaciones MICROS (continuación)

No Cubiertos

- Programación remota de cambios en archivos de base de datos para satisfacer exigencias no especificadas en el site survey de la instalación
- Orientación o ayuda con pasos extensos de programación de aplicaciones
- Resolución remota de problemas resultantes de cambios de base de datos realizados por el cliente o por un agente suyo
- Balanceo de reportes estándares o custom MICROS o la identificación de áreas donde un desbalance de reporte pueda existir dentro de un reporte
- Entrenamiento realizado on-site o por teléfono
- Instalación de nuevos módulos que exijan código de activación
- El costo de upgrades de aplicaciones, service packs o patch releases
- Distribución, recarga o instalación de Feature Release, Upgrades de Versión o patch releases.
- Instalación de aplicaciones MICROS, release supplements, service packs o hot-fixes
- Restauración de aplicaciones o backups de base de datos
- Reimpresión de informes y journals desde el *archive*
- Problemas corregidos en releases posteriores que puedan ser corregidos con la instalación de un patch release adecuado o de un release supplement
- Reconstrucción de tablas de base de datos, archivos de totales, recarga de totales, o cualquier manipulación de archivos de base de datos
- Recarga de totales de ventas, incluyendo Ventas con tarjeta de crédito
- Gestión de Gerenciamiento de Cuenta o Mantenimiento de Passwords

Programación de Requerimientos

Los costos de desarrollo e implementación de programa o modificaciones en la base de datos no están incluidos en el estándar MICROS Major Account Maintenance Agreement. El Servicio de Implementación MICROS cotiza servicios de programación para clientes MICROS en una base individual caso a caso.

Las modificaciones en la base de datos no deben ser confundidas con Servicios de Recuperación de Software. Servicios de Recuperación de Software son definidos como trabajo on-site o asistencia con la recuperación o recarga del backup de los archivos de datos MICROS, aplicaciones, sistema operativo exigido, y/o base de datos del Punto de Ventas, como fuera necesario, para que los productos cubiertos vuelvan a estar operativos en caso de falla.

Los servicios de recuperación de software se aplican solamente a aplicaciones, base de datos y sistema operativo exigido MICROS y a ningún otro software (a no ser con orientación de MICROS). Para las terminales de Puntos de Ventas o Unidades de Sistema MICROS, los servicios de recuperación de software están incluidos en las tasas y comisiones del acuerdo anual de mantenimiento. Para computadoras personales (PCs), MICROS ofrece el servicio de hardware y el de recuperación de software como dos productos de servicio independientes. Si el cliente elige comprar los servicios de recuperación de hardware y software de PC, entonces los servicios de recuperación están cubiertos. En caso de duda en cuanto a la cobertura específica comprada, favor contactar su Representante de Cuenta.

El cliente es responsable por el cuidado y almacenamiento de los archivos de backup y la media de instalación de la aplicación de software. MICROS y sus Agentes de Servicio no se responsabilizan en caso de que el cliente no mantenga backups de los datos actualizados. En caso de que la requerida media de instalación para el Sistema Operativo o software no esté disponible, la sustitución del software puede ser comprada a MICROS.



Feature Enhancements, Defectos del Producto y Requerimientos de Desarrollo

En el transcurso normal de su requerimiento de soporte puede ser necesario el escalamiento al grupo de Desarrollo de Productos (R&D) MICROS. Esto se debe a una serie de motivos que incluyen:

El requerimiento de soporte es el resultado de un defecto del producto recién identificado

El requerimiento de soporte es el resultado de un error de documentación

El requerimiento de soporte demanda conocimiento superior al del personal del Centro de Soporte

Después de el escalamiento de su requerimiento de soporte, un especialista le va a contactar para comunicarle el status de su pedido y los detalles sobre como se está manejando el mismo. En algunos casos que involucren pedidos de desarrollo, su requerimiento de soporte será cerrado y usted será derivado a su Representante de Cuenta. Por ejemplo, si su requerimiento de soporte está relacionado a cualquiera de las situaciones abajo, usted será derivado a su Representante de Cuenta para ayuda más eficiente:

- Un pedido de features o funcionalidad no disponible en el momento en el producto específico
- Un defecto o error conocido en el producto que sea corregido en una versión posterior o en release de producto
- Un pedido para el desarrollo de una aplicación actual, con el objetivo de atender a una necesidad de negocio de un cliente específico
- Otros pedidos no relacionados a recién identificados defectos o errores de productos que demanden recursos de desarrollo

Si usted no está seguro si su problema necesita la atención de un recurso de desarrollo de producto, o si su problema necesita la asistencia de su MICROS Representante de Cuenta, un Analista de Soporte MICROS puede ayudarlo a decidir la mejor manera de direccionar su problema.



Derechos del Consumidor

Comunicación

Usted tiene el derecho a una comunicación honesta dentro de periodos de tiempo adecuados, con la posibilidad de contactar a los miembros de nuestro equipo gerencial cuando lo considere necesario.

Actitud

Usted tiene el derecho a un tratamiento cortés, profesional y eficiente, con preocupación verdadera por su tiempo.

Confiabilidad

Usted tiene el derecho a esperar que los productos y servicios sean de alta calidad y que cumplamos los compromisos que sean asumidos.

Empatía

Usted tiene el derecho a esperar que nuestro equipo demuestre empatía y que demuestre interés si usted tiene alguna dificultad con cualquiera de nuestros productos o servicios.

Contacto

Soporte al Cliente MICROS Web Support

Soporte al Cliente LNAM MICROS - Manager on Duty (24 x 7, 365 días/año)

LNAM MICROS Regional Office – Bs. As., Argentina +54 11 4119 1150

<http://www.micros.com>

modlatam@micros.com

+54 11 4119 1169 / +54 9 11 5058 5266

Teléfonos del Soporte al Cliente MICROS LNAM:

País	Producto	Teléfono
Argentina	Opera/Fidelio	+54 11 4119 1199
	Micros	+54 11 4119 1111
Brasil	Opera/Fidelio	0 800 770 3503 / +55 11 5105 5223
	Micros	0 800 770 1017 / +55 11 5105 5222
Chile	Opera/Fidelio	+56 2 585 8899
	Micros	+56 2 585 8888
Colombia	Opera/Fidelio	+57 1 744 3444 + Op.1 + Op.2
	Micros	+57 1 744 3444 + Op.1 + Op. 1
México	Opera/Fidelio	01 800 343 3546
	Micros	01 800 3 364 2767
Perú	Opera/Fidelio	+511 221 4122 Op.5
	Micros	+511 221 4122 Op.4
Puerto Rico	Opera/Fidelio	+787 767 4490 + Op.7 + Op.2
	Micros	+787 767 4490 + Op.7 + Op.1

- Un “Manager on Duty” está disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- Hable con el MOD siempre que necesite escalamientos después del horario comercial.



Información de mi Site

Favor llenar el siguiente formulario, imprimirlo y ponerlo en lugar visible. Brindar esta información al contactar Soporte al Cliente MICROS facilita una resolución más rápida y comprensiva de sus requerimientos de soporte.

Nombre del Site del Cliente:

Customer Site ID MICROS:

Teléfono Principal del Site del
Cliente:

Contacto Primario/Experto de la
Propiedad:

Producto MICROS/Versión Instalada:

Teléfono del Soporte al Cliente MICROS (Ver pág. 28)

Para más información

Información adicional sobre Soporte al Cliente MICROS está disponible en el site corporativo de MICROS <http://www.micros.com>.

Para información sobre la compra de los servicios helpdesk o mantenimiento MICROS, favor contactarse con su Ejecutivo de Cuenta/Ventas.

micros®

MICROS-Fidelio Latin America & Caribbean

Carlos Pellegrini 1023 Piso 6°
Buenos Aires - C1009ABU
Argentina
+54 11 4119 1150

Rev. 1B-SP

