

# Políticas Generales del Departamento de Soporte

Hay tres aspectos comerciales para los Servicios de Soporte Técnico

## 1. Servicios de Soporte Técnico

1. El soporte técnico posterior a la instalación se utiliza para ayudar a los clientes en el funcionamiento de los productos Sangoma después de la instalación. El soporte brinda resolución a los clientes para los siguientes tipos de problemas; Resolución de "Error", rendimiento inesperado, comunicaciones no confiables y otras solicitudes de asistencia. Los objetivos de los servicios de soporte técnico son proporcionar asistencia de soporte para entornos de producción en servicio. El Soporte técnico se define como un error en el software en el que una función o servicio no funciona, como se documenta en el Wiki de Sangoma para productos comerciales.

1. Acceso del cliente a los servicios de soporte de Sangoma
2. El soporte de Sangoma proporciona soporte de nivel 3
3. El cliente llega a Sangoma con un problema en mano
4. El cliente proporciona registros (logs), capturas y análisis detallados del problema que no funciona según lo documentado.
5. Identificación de problemas y asistencia de resolución

## 2. Servicios Profesionales

1. Los Servicios de Soporte Técnico son para resoluciones de "Error" o "Bugs", mientras que los Servicios Profesionales son cuando el Ingeniero de Servicio al Cliente de Sangoma debe configurar el Producto Sangoma para su instalación, implementación o configuración. Los créditos de soporte se utilizan cuando se contratan servicios profesionales como se detalla a continuación. Los Ingenieros de servicio al cliente de Sangoma (**CSE**) medirán el tiempo invertido en configurar la unidad para su correcto funcionamiento y deducirán el tiempo del saldo dentro de la cuenta del cliente. En algunos casos, un Cliente percibirá el problema como un "Error" o "Bug", pero si el CSE de Sangoma resuelve el problema a través de la configuración estándar, se usarán los Créditos de Soporte. Si el problema resulta en escalamiento a I+D y su resultado es un parche o una actualización de software, entonces se reembolsarán los créditos de soporte.

1. Los clientes utilizan los servicios de pre-instalación para solicitar Soporte de Sangoma, para proveer servicios de instalación, configuración e implementación para que los productos de Sangoma sean operativos y funcionales.
2. Los servicios posteriores a la instalación incluyen configuración adicional y configuración de producto.
3. 1 Crédito de soporte generalmente equivale a 1 minuto de servicios prestados
4. Los Créditos de soporte se incluyen en diferentes Contratos de soporte como se detalla a continuación y también se pueden comprar en paquetes de 2, 5 y 10 horas.
5. Créditos de soporte necesarios para asistencia de configuración menor
6. Identificación y resolución de problemas resueltos por configuración estándar
7. Asistencia de configuración e implementación
8. Excepción: El escalamiento y resolución de Bugs no consumen créditos

## 3. Evaluación de Defectos de Hardware

1. Soporte determinará si existe un defecto técnico válido de cualquier Hardware Sangoma para propósitos de RMA. En muchos casos, antes del RMA de cualquier Hardware Sangoma, el Soporte revisará el problema de hardware y se asegurará de que haya un defecto en el hardware. Si hay un defecto en el hardware, el Soporte proporcionará un Análisis de fallas y escalará el ticket para la Autorización de Devolución de Material (RMA), siempre que el equipo esté bajo una garantía válida y se use según los términos de la garantía de hardware de Sangoma. Para obtener más información sobre las políticas de garantía de hardware de Sangoma, visite [www.sangoma.com/legal](http://www.sangoma.com/legal).