



### **OBJETIVO DEL SOPORTE:**

AYUDAR al usuario a no tener perdida de productividad y de los beneficios potenciales que les ofrecen nuestros sistemas.

### **COMO LO LOGRAMOS:**

Capacitando permanentemente a nuestros especialistas sobre actualizaciones y nuevas funciones de nuestras herramientas. Así como en nuevos sistemas desarrollados por CAME.

### **VIAS PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:**

- **Llamada Telefónica:** A través de cualquiera de los siguientes números de telefono:
  - 01 (951) 51 6 66 36 (Con más de 4 líneas)
- **Conexión Vía Remota:** A través del control de escritorio remoto, nuestro equipo de especialistas diagnóstica y resuelve cualquier problemática relacionada con el correcto funcionamiento de los Sistemas CAME.
- **Base de Conocimientos:** A través de nuestro Centro de Soporte CAME en <http://legajo-virtual.com/helpdesk/>

Podrá contactar a nuestros especialistas por Chat o plantear sus problemas por medio de un ticket de soporte.

### **¿Qué es un Evento de Soporte?**

Un evento de soporte se refiere a un incidente el cual es un resultado no deseado reproducible, problema o conducta impredecible de algún sistema en el cual no sea por falta de conocimientos operacionales del usuario. Un incidente se integra por todas las actividades necesarias para responder, resolver o cerrar un resultado no deseado o pregunta cuando nos contacta por teléfono o por medio de nuestro Centro de Soporte Especializado. El equipo de Soporte Técnico le asignará a cada incidente un número único para seguir el progreso de solución del mismo y el cual será la referencia para el cliente.

### **Programa de Soporte Técnico:**

#### **Regístrese en nuestro Centro de Soporte y Página de Internet**

Para hacer uso de los servicios de soporte técnico, deberá ingresar a nuestra página web <http://legajo-virtual.com> y registrarse en ella de forma gratuita, utilizando un nombre de usuario y contraseña, con esto podrán tener acceso a la Base de Conocimientos en Línea.

“Para ello llenará, con información 100% verídica, los formularios correspondientes indicando su nombre completo, nombre de usuario deseado, email y contraseña.



Una vez efectuado lo anterior, nuestro Centro de Soporte le enviará al email que usted haya indicado, un correo electrónico de confirmación por cada uno de los sitios, deberá abrirlo y hacer click en la liga de confirmación contenida en el mismo.

Lo anterior será el último paso para la activación de su registro en la página, sin embargo deberá esperar la activación del Webmaster de CAME”.

En lo sucesivo, al ingresar a nuestro sitio web, deberá proporcionar su nombre de usuario y contraseña para acceder a nuestros servicios, lo cual nos permitirá identificarlo, con la finalidad de darle seguimiento a su incidente de soporte desde que usted nos lo reporte hasta su resolución.

**Una vez registrado en <http://legajo-virtual.com> usted tendrá:**

- a) Acceso al área restringida de Descargas de manuales y demos:** Lo cual le permitirá evaluar todos nuestros sistemas sin ningún costo.
- b) Acceso gratuito al Centro de Capacitación en Línea CAME.** Capacite a su personal en el uso de los sistemas en forma gratuita, y maximice su inversión.
- c) Suscripción al Boletín de Actualizaciones:** Si usted se suscribe a este boletín recibirá una notificación cada vez que esté disponible una actualización en nuestro Centro de Descarga.
- d) Suscripción al Boletín de Noticias y Eventos CAME:** Recibirá un correo de CAME cada vez que tengamos algo importante que anunciarle, como cursos presenciales que se tengan programados, lanzamiento de nuevos productos y versiones, presentaciones en línea programadas, cursos en línea en vivo, etc.
- e) Suscripción al Boletín de Cursos en Línea:** Recibirá un correo cada vez que actualicemos nuestro Centro de Capacitación en Línea, indicándole que cursos son los que se dieron de alta.
- f) Suscripción al Boletín Mensual:** Incluye los boletines de actualizaciones, cursos en línea y Noticias y Eventos, además:
  - 1. Tips de uso de los sistemas.
  - 2. Enlaces de contabilidades desarrollados durante el mes.
  - 3. Estado de las versiones (Mejoras y Bugs)
  - 4. Promociones.
  - 5. Informe de nuevos cursos en nuestro Centro de Capacitación en Línea.
  - 6. Noticias Relevantes del DOF en cuanto sean publicadas. (Sólo México)
- g) Acceso al Centro de Soporte CAME, usted dispondrá de los siguientes servicios:**
  - a) Posibilidad de Crear Tickets de Soporte sin costo:** Sea o no usuario de nuestros sistemas, pregúnteles a nuestros expertos todas sus inquietudes y dudas sobre el funcionamiento de los Sistemas CAME.



- b) Consulta del Estado de sus Tickets y el historial de todos ellos.** Conozca en todo momento el estado que guarda su consulta y el nombre del asesor encargado de ella.
- c) Acceso al Área de Descarga con los Instructivos de Enlaces a contabilidades (Sólo Usuarios).** Nuestros sistemas se conectan con más de 300 versiones diferentes de contabilidades, nuestra base de conocimientos es muy amplia aquí encontrará la instrucciones específicas de importación a la mayoría de las versiones con las que el sistema se conecta en forma directa.
- d) Chatee con los Departamentos de Soporte, Ventas, Activaciones y Servicio al Cliente.** Converse con nuestros asesores, los cuales le orientarán de cualquier duda que tenga acerca del funcionamiento de los Sistemas CAME, formas de adquirir nuestros productos y medios de pago, etc.
- e) Acceso Libre a Base de Conocimientos:** Cada Semana agregamos preguntas y respuestas a nuestra base de conocimientos, usted podrá realizar búsquedas inteligentes a los problemas más comunes con los que se enfrentan nuestros usuarios.
- f) Acceso al Servicios RSS de nuestra Base de Conocimientos:** Nuestra Base de conocimientos cuenta con un servicio RSS, que podrá configurar para que le informe en tiempo real de las nuevas preguntas que se han adicionado a la Base.

### Características de las Pólizas de Soporte

	Soporte Vigente	Soporte vencido
<b>Prioridad de Respuesta</b>	Primera	No aplica
Regreso de Llamada (Sólo República Mexicana)	✓	
Visita Virtual Remota por internet	✓	
Prioridad en Respuesta de Tickets (2hr Máximo)	✓	
Soporte Técnico Telefónico (01 951 51 6 66 36)	✓	
Actualización de Versiones sin Costo	✓	
Enlaces con Contabilidades COMERCIALES	✓	
Suscripción al Boletín Mensual Informativo	✓	✓
Acceso a la Base de Conocimientos	✓	✓
Soporte en Línea por Chat o Tickets	✓	
Enlaces con Contabilidades Personalizadas (Costo):	✓	✓



## TIPOS DE PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO:

- **REMOTO:**
  - o 5 eventos para asesoría telefónica, vía chat o por correo electrónico.
  - o 2 Horas de Asesoría por Conexión Remota.
- **BRONCE:**
  - o 10 eventos para asesoría telefónica, vía chat o por correo electrónico.
  - o 30% de descuento en servicios adicionales en nuestras instalaciones.
  - o Acceso ilimitado a nuestra Base de Conocimientos.
- **PLATA:**
  - o 20 eventos para asesoría telefónica, vía chat o por correo electrónico.
  - o 4 Horas de Asesoría por Conexión Remota.
  - o 30% de descuento en servicios adicionales en nuestras instalaciones.
  - o Acceso ilimitado a nuestra Base de Conocimientos.
  - o Acceso ilimitado a nuestros cursos de capacitación pregrabados de los sistemas.
- **ORO:**
  - o Soporte Técnico sin límite de eventos para asesoría telefónica, vía chat o por correo electrónico.
  - o 6 Horas de Asesoría por Conexión Remota.
  - o 40% de descuento en servicios adicionales en nuestras instalaciones.
  - o Acceso ilimitado a nuestra Base de Conocimientos CAME.
  - o Acceso ilimitado a nuestros cursos de capacitación pregrabados de los sistemas.

Todas las pólizas tienen una duración de 1 año a partir de la **FECHA DE FACTURACIÓN** de la misma ya que el sistema se vende por separado; además si se adquieren junto con su Sistema o Actualización o después de los primeros 30 días de compra el cliente obtendrá un 20% de descuento especial sobre el costo de la póliza.

**Los usuarios con Soporte Vigente (Un año de fecha de adquisición) tienen derecho a:**

**Un año de Soporte Técnico Telefónico y Visita Virtual Remota:** Todos los usuarios tienen el derecho de recibir un año de soporte técnico telefónico y las visitas virtuales remotas que nuestro personal de soporte crea convenientes para la resolución de un incidente. Este soporte comienza a partir de la fecha de su factura de compra. Si el período de un año termina mientras se está atendiendo algún incidente de soporte, y este no se ha solucionado al término del mismo seguiremos trabajando con usted hasta que quede totalmente resuelto.

Los números telefónicos y los horarios de atención, son los siguientes:

**Del interior de la República Mexicana:** 01 951 51 6 66 36

**Desde Otro País:** +52 951 51 6 66 36 con 12 Líneas Disponibles

**Horario:** Lunes a Viernes de 8:30 a 19:00 horas. (-6:00 GMT)



**Regreso de llamada:** En caso que usted llame y en ese momento no se le pueda atender porque ninguno de nuestros especialistas esté disponible, en cuanto se desocupe alguno de ellos le regresará la llamada de forma inmediata.

**Acceso a la Base de Conocimientos:** Más de 400 preguntas y respuestas (FAQ) cubriendo una amplia gama de temas sobre los sistemas. Estas FAQ's son actualizadas una vez a la semana, dándole acceso a la consulta de los últimos incidentes de soporte, consúltelo o visite <http://legajo-virtual.com/helpdesk/>

**Enlaces con Contabilidades COMERCIALES:** Desarrollo sin costo de los enlaces con contabilidades comerciales. En este punto el término "contabilidad comercial" se vuelve ambiguo, por lo que deberá entenderse que es, aquel sistema para registrar la contabilidad, que haya sido desarrollada y comercializada AMPLIAMENTE.

**Actualizaciones de Aplicaciones en Línea:** Cada mes generamos nuevas versiones de nuestros sistemas, las actualizaciones pueden contener correcciones a la versión que le precede, nuevas funciones y nuevos enlaces a contabilidades.

### **CAME-Desarrollos Especiales**

Con tanta diversidad en la práctica de la auditoría y contabilidad, sería imposible diseñar una aplicación que satisfaga todas las necesidades de las prácticas existentes, es por eso que proporcionamos el servicio de desarrollo de modificaciones y reportes a los sistemas **CAME** y así nuestros usuarios pueden contar con aplicaciones especiales que cumplen al 100% sus necesidades y expectativas.

Todas las modificaciones y mejoras propuestas por los usuarios pasan a formar parte de los derechos reservados de CAME Capacitación y Servicios, S.C. (Salvo pacto contrario), y todos los Desarrollos Especiales tendrán un costo que en base al tiempo invertido será pactado con el usuario.

### **Enlaces**

La ventaja competitiva más importante de nuestros sistemas, es la garantía de conectividad con CUALQUIER sistema contable, que pueda compartir sus bases de datos o exportarlos a un archivo externo, gran parte de las funciones que realizan nuestros sistemas DEPENDEN totalmente de la exitosa importación de la información contable de los otros sistemas, con esto en mente, hemos desarrollado el siguiente esquema de desarrollo de enlaces:

El Módulo de enlaces cuenta ya con más de 300 versiones de contabilidades comerciales y esto le permite al usuario realizar por si mismo las importaciones de información contable.

El proceso de importación de cualquier contabilidad es responsabilidad de nuestros usuarios, sin embargo si usted desea que CAME efectúe la importación de su información el servicio generará un cargo.



**Desarrollo Contabilidades Comerciales:** Suponiendo que usted es el primero de nuestros usuarios que recibe un cliente con una contabilidad comercial con la cual el módulo de enlaces no tiene un enlace ya programado, usted nos manda la información necesaria para realizar el enlace y sin costo alguno lo desarrollamos. Si usted no es el primero que nos manda la información para desarrollar el enlace, usted simplemente tendrá que actualizar su módulo de enlaces y tendrá el nuevo enlace.

**Contabilidades Personalizadas/A la Medida:** Con este tipo de contabilidades le damos dos opciones:

**1) Desarrollo por usted mismo:** El Módulo de Enlaces le permite realizar importaciones de sistemas contables que aún no estén predefinidos como enlaces, el único requisito es que el sistema contable del cual se pretende realizar la importación, pueda exportar la información a uno o varios archivos para posteriormente importarlos, esto será posible si los archivos son TXT's, DBF's o Excel.

**2) Desarrollo /Elaboración por CAME:** En ocasiones, los despachos contables no cuentan con los recursos y conocimientos técnicos mínimos sobre bases de datos necesarios para realizar este tipo de enlaces, en este caso, CAME puede prestar el servicio de desarrollo de un enlace personalizado a un costo razonable.

Por la naturaleza del servicio prestado por CAME y para evitar retrasos en la entrega de la importación, es muy importante que toda la información requerida por el Departamento de Enlaces sea entregada en los tiempos y formas como se indique y con copia a [servicios@legajo-virtual.com](mailto:servicios@legajo-virtual.com)

Como primer paso, ingrese a nuestro Centro de Soporte <http://legajo-virtual.com/helpdesk/> para dar de alta un nuevo Ticket, y proporcione los siguientes datos:

- **Nombre del sistema contable.** Ejemplo: COI, Contpaq, Macropro, Mi Contabilidad, etc.
- **Versión.** Ejemplo. Microsip NG Versión 7.0
- **Tipo de base de datos que utiliza.** Ejemplo: SQL, DBase, Paradox, Sybase, Firebird, etc.
- **Tipo de archivos que se envían para el desarrollo del enlace.** Ejemplo: Bases de datos, texto, Excel, CSV, ASCII, etc.
- **Estructura de los niveles del catálogo de cuentas.** Ejemplo: 4-3-3-3.
- **Periodo a importar.** Ejemplo: Enero a Diciembre 2010.

Posteriormente tendrá Usted un plazo de **5 días hábiles** para enviar los archivos e información requerida, en caso de que exista una contingencia para conseguir dicha información, le solicitamos se comuniquen al Departamento de Enlaces o envíe un correo a [servicios@legajo-virtual.com](mailto:servicios@legajo-virtual.com)



Deberá hacer llegar a nuestro Departamento de Enlaces la siguiente información:

- **Balanza de comprobación a más bajo nivel.** Con saldos iniciales del periodo a importar y este documento nos será útil para comparar los saldos generados por el Enlace desarrollado y la información que le proporcione su cliente. Procure enviar siempre la balanza generada recientemente y con todos los ajustes y reestructuraciones de saldos necesarios para que contenga la información más actual.
- **Auxiliar de la cuenta de su elección con el 100 % de movimientos del periodo.** De igual forma utilizaremos este documento para realizar una comparación de saldos.
- **Procedimiento mediante el cual obtuvo los archivos con los que se desarrolla el enlace.** Este procedimiento deberá especificar los pasos que se realizaron para la generación u obtención de los archivos que está proporcionando al Departamento de Enlaces.

**La información necesaria para que Auditor® y CONFFYA® se enlacen con su sistema contable debe contar con tres diferentes elementos:**

**Catálogo de cuentas:** Este archivo es el primero que Auditor® ó CONFFYA® importan y debe contener como mínimo el **número de cuenta y descripción de la misma**, y de ser posible el **nivel, cuenta a la que acumula, clase de la cuenta, naturaleza, tipo** y en su caso el **saldo inicial del ejercicio**. Esta información podrá estar en uno o varios archivos y varía de contabilidad a contabilidad.

**Saldos Iniciales:** Una vez importado el catálogo de cuentas Auditor® busca y asigna el saldo inicial del ejercicio a las cuentas ya importadas para poder acumular los saldos correctamente, debe contener como mínimo **número de cuenta y saldo inicial**; esta información (Archivo) no se requiere si se incluye en el catálogo de cuentas.

**Movimientos:** Este archivo podrá tener diferentes estilos de presentación pero con los datos mínimos que requiere Auditor® y que son los siguientes: **tipo y número** de póliza, **fecha, cuentas** que afecta el movimiento, **concepto** de la póliza, **tipo de movimiento e importe** del movimiento. Esta información podrá estar en uno o varios archivos.

Después de que haya enviado sus archivos, en el transcurso de **3 días** le tendremos un diagnóstico de los mismos y se procederá a la elaboración del enlace en caso de obtener un diagnóstico satisfactorio, éste quedará concluido en **máximo** los siguientes **15 días hábiles**.

**Por favor planee con anterioridad la solicitud de desarrollo del enlace**, los enlaces son desarrollados sobre la premisa del que primero en tiempo, es primero en derecho.

### Formato de Enlaces.

- El siguiente formato deberá de ser llenado y guardado en una carpeta que estará en el área de soporte técnico, con el cual se tendrá un manejo de fechas de entrega de enlaces y servirá para saber que enlaces ya están listos para su entrega además de que se podrá saber si la información que fue recibida del despacho es correcta como también la fecha de recepción de la misma, dicha información deberá de ser verificada y probada por el departamento de enlaces.
- Una vez que la información este correcta se iniciara el desarrollo del nuevo enlace o su modificación dando una fecha de entrega no mayor a 15 días.
- Esta información será capturada en el formato de seguimiento de enlaces y deberá de especificarse algunos otros datos, a partir de que se recibe la información y se valide que es correcta se asignara la fecha tentativa de entrega sin exceder esa fecha.
- El departamento de Servicio al Cliente deberá de tener el control de dichos formatos con los cuales dará el seguimiento de la creación, modificación o verificación de enlaces para asegurar una entrega a tiempo de dicho enlace.
- El enlace nuevo deberá de ser probado por el tester antes de enviarse al cliente, esto en diferentes versiones de sistemas operativos para asegurar su correcto funcionamiento con la misma información que el cliente nos envió.

### SEGUIMIENTO DE ENLACES

DESPACHO:				
TELÉFONO:				
CONTACTO:				
RESPONSABLE DEL ENLACE:				
VIGENTE	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
ENLACE CON COSTO	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
NÚMERO DE TICKET				

TIPO DE ENLACE	<input type="checkbox"/>	PERSONALIZADO	<input type="checkbox"/>	PROGRAMACIÓN	
	<input type="checkbox"/>	NUEVO	<input type="checkbox"/>	MODIFICACIÓN	
<b>INFORMACIÓN REQUERIDA</b>					
<b>PARA VERIFICACIÓN</b>					<b>FECHA DE RECEPCIÓN</b>
BALANZA DE COMPROBACIÓN	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
AUXILIAR DE CUENTAS	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
INSTRUCTIVO DE GENERACIÓN DE ARCHIVOS	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
<b>PARA DESARROLLO</b>					
NOMBRE DEL SISTEMA CONTABLE	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
<i>ESPECIFICAR:</i>					
VERSIÓN	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
<i>ESPECIFICAR:</i>					
CATÁLOGO DE CUENTAS	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
SALDOS INICIALES	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
UNIVERSO DE PÓLIZAS	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
TIPO DE ARCHIVOS	<input type="checkbox"/>	BASES DE DATOS	<input type="checkbox"/>	OTROS	
<i>ESPECIFICAR:</i>					
<b>FECHAS</b>					
INFORMACIÓN COMPLETA					
COMPROMISO DE ENTREGA					
<b>VALIDACIÓN INTERNA</b>					
RESPONSABLE					
CATÁLOGO DE CUENTAS	<input type="checkbox"/>	CORRECTO	<input type="checkbox"/>	INCORRECTO	
SALDOS INICIALES	<input type="checkbox"/>	CORRECTO	<input type="checkbox"/>	INCORRECTO	
UNIVERSO DE PÓLIZAS	<input type="checkbox"/>	CORRECTO	<input type="checkbox"/>	INCORRECTO	
REQUIERE NUEVA VALIDACIÓN	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
<b>VALIDACIÓN EXTERNA</b>					
QUIÉN RECIBE EL ENLACE					
FECHA DE ENTREGA					
OBSERVACIONES DEL USUARIO					
<b>VERIFICADO</b>	<input type="checkbox"/>				



## Entrega de Soporte

### Herramientas en Línea.

CAME Capacitación y Servicios, S. C., se enorgullece de nuestra habilidad de ofrecer a los usuarios registrados, soporte en línea sin costo con la Base de Conocimientos, a través de nuestras páginas Web <http://legajo-virtual.com/helpdesk/>

Nuestra página, es el primer curso para usuarios con preguntas de soporte técnico, muchos de los cuales pueden solucionar sus dudas por medio de nuestra base de conocimientos, creación de tickets para consulta, cursos de capacitación en línea o descarga de actualizaciones.

Los servicios con los que cuenta nuestra página son:

**Base de Conocimientos:** La base de conocimientos es un almacén de preguntas con respuestas, escritas por los especialistas de soporte en sistemas de software, propiedad de CAME Capacitación y Servicios, S.C. Muchas preguntas son soluciones reales a incidentes de nuestros usuarios. Nuestra base de conocimientos es actualizada una vez por semana, entre al apartado del menú de Soporte-Base de Conocimientos.

**Creación de Tickets para Consulta:** Contar con este servicio es una de las ventajas al estar registrado en nuestra página de soporte en línea, con entrar al apartado de Soporte, opción Enviar Ticket, y selecciona el área a donde lo quiere enviar después podrá redactar cualquier duda o pregunta para enviarla a el Asesor del Centro de Soporte que usted requiera y de manera inmediata los especialistas en soporte atenderán y darán respuesta a través de su correo electrónico.

**Cursos de Capacitación en Línea:** Sólo si esta usted registrado podrá visualizar los videos en línea de los procesos más comunes de cada uno de los sistemas CAME, con solo entrar al apartado de Capacitación-Cursos en Línea, seleccionar el sistema y después el proceso deseado, podrá aprender a manejar nuestros Sistemas CAME.

**Utilerías:** Son aplicaciones o herramientas que permiten corregir errores ocasionados por la instalación de aplicaciones ajenas a CAME.

**Manuales de los Sistemas:** Son una guía escrita que nos ayuda a conocer y a utilizar nuestras aplicaciones para aprovecharlos al máximo.

**Manuales CAME:** Son una guía escrita que le ayudara a comprender la forma de trabajo de CAME y a que es lo que tiene derecho, políticas, etc.

### Soporte Telefónico y envío de Tickets

La mayoría de nuestros usuarios que solicitan soporte técnico tienen la posibilidad de resolver sus dudas a través de nuestro sitio en Internet. En <http://legajo-virtual.com/helpdesk/>



Pero en incidentes de soporte que no se puedan resolver después de haber utilizado dichas herramientas, soporte telefónico y envío de Tickets a través de nuestra pagina en internet, está disponible. Tanto Soporte Telefónico como para el envío de Tickets tiene la misma prioridad de respuesta, sin embargo le recomendamos llamar por teléfono si el incidente es urgente, en caso de ser cliente vigente con póliza de soporte.

### **Antes de llamar a CAME**

Nuestro equipo de especialistas ha desarrollado la siguiente guía para solicitar soporte:

1. Verifique si está vigente su "Póliza de Soporte".
2. Busque la solución en nuestra Base de Conocimientos.
3. Revise las guías incluidas en el directorio "manual" del CD de instalación o descárguelos del sitio web <http://legajo-virtual.com/helpdesk/>
4. ¿El problema es reproducible?
5. ¿El problema se presenta en una sola máquina o es en todas?
6. ¿Ha efectuado instalaciones recientes de otros sistemas en su computadora?

También en nuestro centro de soporte en línea tenemos las guías mencionadas anteriormente.

Si después de seguir los puntos anteriores no ha solucionado su incidente, recabe **antes de llamarnos** la siguiente información:

- El nombre del despacho/firma, el número de cliente o número de factura (está en su póliza de soporte).
- La versión del sistema operativo que está utilizando.
- Versión del Sistema CAME que generó el error.
- Descripción del Incidente, incluyendo los pasos que realizó para obtener el resultado no deseado y cualquier medida correctiva que haya tomado.
- Tome nota **exacta** del texto de cualquier mensaje de error y la descripción de lo que estaba haciendo cuando el error ocurrió.

### **Lo que no es un incidente de soporte y su manejo.**

Si usted o alguno de los integrantes de su firma o despacho tienen dudas respecto a cómo utilizar los sistemas CAME (siendo una capacitación), y no llaman para solicitar ayuda, el asesor de soporte le proporcionara el enlace al artículo en la base de conocimientos o video en el centro de capacitación en línea que podrá guiarlo en el proceso, pero de ninguna forma el asesor de soporte esperara en línea (chat) o teléfono a que el usuario efectúa dichos procesos.

Nuestro servicio de soporte no incluye capacitación a menos de que así lo indique su factura y póliza de soporte.



## **Reportando un Incidente Por Teléfono**

Para poder obtener soporte técnico telefónico cada vez que llame, necesitará el nombre del despacho/firma y el número de factura que garantice la vigencia de un año de Soporte Técnico.

En caso que no tenga su número de factura, lo buscaremos en nuestra base de datos para ver si tiene derecho a recibir soporte técnico, lo que representará una inversión de tiempo adicional, en el caso que el usuario llame y NO esté vigente su póliza de soporte, el sistema de control de soporte no permitirá a nuestro especialista continuar con la sesión de soporte.

Una vez proporcionados los elementos anteriores, el especialista en soporte trabajará conjuntamente con usted hasta resolver el problema. Es posible que para resolver el incidente se requieran múltiples interacciones (Llamadas, Tickets o chat en línea).

## **Tiempos de Respuesta**

Durante las horas que CAME, mantiene abierto el Centro de Soporte (de 8:30 a.m. a 7:00 p.m. Hora Ciudad de México), nuestro compromiso es darle soluciones inmediatas, porque tenemos políticas claras en los tiempos en los que debemos dar respuestas a las consultas telefónicas y a sus Tickets enviados. Por favor tome en cuenta que éstas no son garantías, sino objetivos y sólo aplica a los servicios proporcionados directamente por CAME, y NO sus distribuidores.

## **Usuarios de Soporte:**

**Teléfono:** Un especialista de nuestro Centro de Soporte le dará respuesta a su llamada en los primeros 8 minutos el 80% de las veces y dentro de 16 primeros minutos el 100% de las veces.

**Tickets en Internet:** Recibirá la primera respuesta dentro de la primera hora el 80% de las veces y en dos horas el 100%.

CAME, mantiene los niveles de personal adecuados para poder otorgarle una respuesta efectiva. Nuestros usuarios deben entender sin embargo, que eventos fuera del control de CAME, pueden temporalmente afectar nuestra habilidad para responder. (Cortes de Energía, Fallo en Servicio de Internet, Manifestaciones Violentas, etc.) Trataremos de avisarle en cuanto alguno de esos eventos ocurra por medio de nuestro sitio en Internet.

## **Manejo de Incidentes**

Nuevamente lo aclaramos, un Incidente de Soporte es un sólo: resultado no deseado reproducible, problema o conducta impredecible.

Cualquiera de nuestros especialistas asignados a su incidente, se tomará el tiempo para entender su problema al recabar información, documentar la información relevante y realizar las verificaciones de procedimientos propuestos por CAME.

Los incidentes reportados por teléfono serán atendidos sin interrupción hasta que uno de los siguientes supuestos se realice:

- El incidente sea cerrado.
- Se le requiera al usuario más información o realizar alguna tarea.
- El especialista necesite investigar el problema con el departamento de desarrollo y no pueda hacerlo inmediatamente.
- El especialista requiera terminar la llamada.
- El especialista determine que el incidente no es un incidente de soporte y lo que el usuario solicita es capacitación.

Si el Especialista en Soporte Técnico requiere realizar pruebas adicionales el usuario será informado de cuándo podrá volver a llamar para saber el estado de su incidente. En el momento que el usuario lo requiera, podrá llamar para requerir mayor información.

### **Cuando se Cierra un Incidente**

Un incidente se cierra cuando uno de los siguientes supuestos se realice:

- El usuario decide cerrar el incidente por cualquier razón.
- El incidente es resuelto una vez que usted y el especialista que lo atendió llegan a una solución del problema. La solución puede incluir: cambios en la configuración, capacitación, o la actualización de su software.
- Se llega a la conclusión por parte de nuestro Centro de Servicio que el problema no es atribuible a alguna deficiencia o error de los productos de CAME.
- La resolución del incidente sólo es posible a través de una mejora a los sistemas CAME.
- La resolución del incidente sólo es posible a través de un cambio a nuestro código fuente, en estos casos queda a discreción de CAME, la implementación de dichos cambios.
- Cuando se ha corregido un error en el sistema identificado por el incidente reportado.
- Cuando por más de 3 días un incidente ha estado abierto, esperando que el usuario nos responda o nos mande información adicional solicitada referente al incidente reportado.
- Cuando se le envié al usuario la liga a las guías o videos de capacitación.

No hay tiempo límite para que un incidente esté abierto, excepto cuando no ha habido respuesta del usuario en más de 3 días, cualquier incidente puede ser reabierto en cualquier momento.

### **Intervención del departamento de Desarrollo**

El especialista asignado a su incidente, determinará cuándo **es necesario** que el Departamento de Desarrollo efectúe cambios en el sistema si el problema ha sido reproducido por el especialista asignado. Una vez que el problema ha sido reproducido satisfactoriamente los Departamentos de Soporte Técnico y Desarrollo trabajarán en conjunto para determinar cuándo será proporcionada una versión



modificada, dependiendo de la naturaleza del incidente, se le podrá o no dar una versión modificada del sistema para resolver y cerrar el incidente.

Aunque CAME Capacitación y Servicios, S.C., no está obligada a proveer el código correctivo, cuando una modificación se ha garantizado, haremos todo lo que este a nuestro alcance para probar y entregar la corrección en tiempo razonable. Una vez entregado el código correctivo (Actualización) es responsabilidad de usted probarlo, no sin antes respaldar todos sus datos de una forma apropiada, antes de aplicar la actualización a su sistema.

En las propuestas de mejoras no será involucrado el Departamento de Desarrollo hasta que no sean aprobadas por la Dirección de Proyectos.

### **Liberación de Versiones de los Sistemas**

#### **Correcciones y Mejoras**

Una corrección es uno o varios módulos que han sido cambiados para resolver un incidente. Las correcciones son compiladas y distribuidas a través de actualizaciones de producto.

Las correcciones han sido revisadas por nuestro Departamento de Desarrollo, sin embargo las actualizaciones no han sido probadas al 100% sino solamente por las modificaciones efectuadas para solucionar el problema específico, y pueden inadvertidamente introducir otros problemas dentro del sistema. Todas las actualizaciones son acumulativas, es decir, contienen el código más actualizado en todos sus módulos.

Una mejora es la adición de funciones que puede solicitar por medio de nuestra propuesta de mejoras en línea. Las mejoras no son consideradas incidentes de soporte técnico.

Las correcciones y mejoras son desarrolladas sólo para las versiones actuales de cada sistema.

Las actualizaciones de mantenimiento contienen una o más correcciones a la versión actual pero no contiene ninguna mejora, el número de versión se mantiene igual que el sistema original, los usuarios que hayan pagado la versión mas reciente de los sistemas tendrán derecho a recibir sin costo hasta por un año actualizaciones de mantenimiento.

Las actualizaciones de versión son la que contienen nuevas características y funciones, estas son identificadas por un número de versión nuevo, por ejemplo Auditor 9.0.1 cambia a Auditor 9.1.0 y esto quiere decir que Auditor 9.1.0 es una actualización de versión de Auditor 9.0.1, las actualizaciones de Versión son ampliamente publicadas con nuestros usuarios que pueden adquirir dichas actualizaciones o descargar de nuestra pagina sin costo alguno si son usuarios con periodo vigente (un año a partir de la fecha de facturación).

### **Soporte para Versiones Anteriores**

Para versiones anteriores CAME ya no proporcionará soporte técnico ni en línea ni telefónico; para consulta de dudas es necesario que consulte su manual de usuario



de la versión utilizada. Por lo que le recomendamos mantener actualizados sus sistemas en la versión más reciente para obtener todos los beneficios.

### **Su Opinión Nos Interesa**

CAME, no sería el líder en el desarrollo de productos para la automatización de auditoría y contabilidad si no fuera por la retroalimentación que hemos tenido de nuestros usuarios sobre nuestros productos y servicios. Tenemos distintos mecanismos que van desde encuestas hasta retroalimentación en línea, lo que le permite expresar su opinión sobre nuestros productos y servicios. También nos interesa saber si nuestra página de Internet, así como nuestros servicios telefónicos le han sido útiles, denos a conocer su valiosa opinión por medio de Tickets (Servicio a Clientes), E-Mails ([servicios@legajo-virtual.com](mailto:servicios@legajo-virtual.com)) o por Buzón de Sugerencias en nuestra sitio web <http://legajo-virtual.com>

### **Encuesta de Servicio por Incidente Cerrado.**

Cada vez que tiene contacto con nuestro centro de soporte ya sea por teléfono o por Internet y su incidente es resuelto, recibirá una invitación a evaluar nuestros servicios cada vez que se cierre un incidente de soporte. También, en cada correo enviado durante el proceso de solución del Incidente usted encontrará un enlace hacia nuestra encuesta de servicio o visite <http://legajo-virtual.com>

### **Encuesta sobre Servicios, Página, Distribuidores y Productos.**

Nuestra página de Internet le permite darnos su opinión en una amplia variedad de temas a través de la Forma de Opinión. Si tiene algún comentario sobre la página y los servicios, o tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar en esas áreas, las puede enviar atreves de Tickets (Servicio a Clientes), E-Mails ([servicios@legajo-virtual.com](mailto:servicios@legajo-virtual.com)) o por el Buzón de Sugerencias en nuestra sitio web <http://legajo-virtual.com> Por favor tome en cuenta que este servicio no debe ser utilizado para reportar incidentes de soporte técnico.

### **Propuestas de Mejora de Productos**

Si usted tiene ideas nuevas que puedan mejorar nuestros sistemas para auditoría y despachos, como pueden ser: cambios en la utilidad, nuevas funciones, nuevos reportes, actualización de manuales o incluso nuevos productos que podamos desarrollar, lo invitamos a hacernos llegar sus sugerencias a través de Tickets (Servicio a Clientes), E-Mails ([servicios@legajo-virtual.com](mailto:servicios@legajo-virtual.com)) o Buzón de Sugerencias en nuestra sitio web <http://legajo-virtual.com>

La información que usted nos proporcione se enviará a Dirección General y será considerado para su implementación en futuras versiones. No todas las propuestas serán incorporadas en los productos, pero si la suya lo fuera, será informado por uno nuestros especialistas de Soporte Técnico.



## **Cuando Necesite más Ayuda.**

### **Otros Servicios**

Cuando sus demandas técnicas estén por encima de lo que CAME, le puede proporcionar en términos de Soporte Técnico, contamos con servicios extras para obtener lo máximo de su inversión en aplicaciones para auditoría.

Los cuales son:

### **Cursos**

Todos los cursos proporcionados por CAME Capacitación y Servicios, S.C., son impartidos por personal calificado con amplia experiencia en el uso de las herramientas, así como en la práctica profesional. Nuestros cursos normalmente son impartidos en nuestras oficinas o instalaciones arrendadas (Hoteles, Centros de Convenciones, etc), pero también pueden ser impartidos en las oficinas de nuestros usuarios o colegios locales.

Para conocer el próximo curso en el cual puede inscribirse, lo invitamos a visitar <http://legajo-virtual.com> en el calendario Eventos CAME.

### **Asesoría en Sitio**

Como parte del programa Soporte Técnico personalizado se puede diseñar un programa de implantación a la medida de su despacho, lo que garantizaría una transición segura en el uso de nuestras herramientas para auditoría, dentro del programa de implantación se diseñan las guías de implantación, se diseñan los manuales de transición en función a las nuevas herramientas y se supervisa su correcto seguimiento durante un período completo, atendiendo cualquier desviación que pudiera surgir durante el transcurso de implementación.

### **Reposición de Licencia**

Debido a que todas nuestras herramientas tienen la opción de **DESACTIVARSE** cuando se quiera cambiar de máquina, le pedimos que **Antes** de dar formato a su máquina o cambiar de disco duro por virus o realizar cualquier evento que pueda provocar la **pérdida** de su licencia realice la DESACTIVACIÓN del sistema CAME, ya que la reposición de la misma tiene el mismo costo de cuando la compra inicialmente en caso de no cumplir con las especificaciones.

Los números telefónicos y los horarios de atención, son los siguientes:

**Del interior de la República Mexicana:** 01 951 51 6 66 36

**Desde Otro País:** +52 951 51 6 66 36

**Horario:** Lunes a Viernes de 8:30 a 19:00 horas. (-6:00 GMT)

Le recordamos que para Nuestra organización Usted es nuestra Prioridad y seguiremos perfeccionándonos para servirle cada día mejor.

**ATENTAMENTE**  
**CAME Capacitación y Servicios, S.C.**  
**Dirección General.**