

Paquete de servicio premium



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

ÍNDICE

Paquete de servicio premium	3
Creación y gestión de casos	4
Base de conocimientos	4
Recursos adicionales de autoayuda	5
Contacto con el equipo de asistencia técnica	5
Aceleración del proceso de resolución	5
Niveles de servicio premium y estándar	6
Niveles de prioridad y SLA	7
SLA y plazos	8
Respuesta inicial	9
Solución alternativa	9
Corrección completa	10
Plazos de SLA	10
Cómo escalar un incidente	11
Política de protección de datos	12
Datos personales identificativos	12
Acceso remoto	12

PAQUETE DE SERVICIO PREMIUM

Datapath es fiel al compromiso de prestar un servicio excepcional. Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros clientes para garantizar la implementación y el uso satisfactorios de nuestras soluciones. Revisamos y mejoramos nuestras prácticas de forma continua con el fin de prestar un servicio que exceda las necesidades de nuestros clientes.

Nuestros equipos exclusivos de asistencia técnica cuentan con más de 50 años de experiencia conjunta, así como con conocimientos expertos sobre todos los productos de Datapath y las tecnologías relacionadas. Nuestro paquete de servicio premium está disponible para todos los controladores de muro de vídeo VSN e iolite, los controladores multipantalla x-Series y el software WallControl 10.

PORTAL DEL CLIENTE DE DATAPATH

El portal del cliente es una de las interfaces entre los clientes y el equipo de asistencia técnica de Datapath. Está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año. Es una manera fácil y rápida de registrar su caso de asistencia técnica y es un punto central de contacto para ayudarle con sus consultas.

Puede **iniciar sesión o registrarse** en el portal de asistencia técnica a través del siguiente enlace:

<https://support.datapath.co.uk>

El portal del cliente contiene una gran cantidad de información sobre las soluciones de Datapath que usted utiliza, incluidas sugerencias y consejos sobre su sistema. Se encuentra en constante desarrollo y está diseñado para simplificar y acelerar el proceso de creación de casos de asistencia técnica.

CREACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS

El portal es el método más rápido para crear nuevos casos, así como el único lugar para ver y gestionar todos sus casos existentes. Cuando crea casos a través del portal, puede seleccionar si se trata de un **incidente**, una **solicitud de servicio** o una **solicitud de cambio**. Este caso se deriva directamente a su equipo de asistencia técnica, que podrá reasignar el tipo de caso para garantizar que los casos reciban la atención adecuada. Para ver las explicaciones de las incidencias que puede registrar, consulte la página 8.

En el portal puede definir el nivel de prioridad, a excepción de los casos con prioridad 1, que deben registrarse vía telefónica. Al igual que para los tipos de casos, nuestros equipos de asistencia técnica podrán revisar la prioridad del caso una vez registrado. Para obtener detalles sobre los niveles de prioridad, revise nuestros Niveles de prioridad y SLA en la página 8.

BASE DE CONOCIMIENTOS

Nuestra amplia base de conocimientos constituye un punto centralizado de información acerca del producto: desde guías prácticas hasta preguntas frecuentes, estos artículos incluyen información clave, consultas comunes y características relacionadas con nuestro software, y se está ampliando de manera continua para atender sus necesidades con la mayor rapidez posible. Puede utilizar el portal para acceder de inmediato a las últimas versiones, parches y descargas, con todas las notas relacionadas de las versiones. No es necesario que registre un caso, todo está actualizado y disponible para que pueda acceder.

RECURSOS ADICIONALES DE AUTOAYUDA

Además de los recursos disponibles en el portal, nuestro software contiene archivos de ayuda integrados que reemplazan a los «Manuales de usuario» tradicionales. Algunos tienen funciones de búsqueda para ayudarle con sus consultas, lo que le permite obtener una respuesta rápida gracias a la información detallada sobre un área específica del software.

ANTES DE PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Existen varios pasos que puede seguir para ayudar a nuestros equipos de asistencia técnica a resolver su problema lo más rápido posible. Siempre que sea posible, procure recrear el problema y determinar los factores coadyuvantes para poder explicar a nuestros profesionales de asistencia técnica cuál es el escenario comercial y el impacto. En la mayoría de casos, nuestros equipos necesitarán recrear el problema antes de poder resolverlo. Brindar esta información ayudará a resolver el incidente rápidamente.

Cuando corresponda, explore con su acceso de superusuario o integrador de sistemas antes de ponerse en contacto con Datapath para crear una solicitud de asistencia técnica.

CONTACTO CON EL EQUIPO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Puede escoger entre las diversas opciones disponibles que se indican a continuación para ponerse en contacto con nuestros equipos de asistencia técnica:

Portal del cliente: para ver un resumen de todas las características principales del portal, consulte el [Portal del cliente](#).

Correo electrónico: puede enviar un correo electrónico a nuestro equipo de asistencia técnica a support@datapath.co.uk. Asegúrese de incluir toda la información posible.

Teléfono: puede llamar a nuestras líneas exclusivas de servicio premium para ponerse directamente en contacto con uno de nuestros expertos. El número directo con atención las 24 horas del día, cinco días a la semana se encuentra en su certificado de servicio premium.

Cuando registre un incidente con asistencia técnica, asegúrese de tener a mano el número de serie de su sistema para poder confirmar que el sistema está registrado para el servicio premium.

ACELERACIÓN DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN

Cuando se ponga en contacto con los equipos de asistencia técnica, facilite la siguiente información (cuando corresponda) para poder acelerar el proceso de resolución del problema:

- El nombre de su organización, junto con su nombre y datos de contacto y el número de serie del sistema
- Descripción detallada de su problema, incluidas las entradas o salidas afectadas
- Información sobre la versión del software y el controlador
- El impacto en el cliente final
- El número de referencia del caso (si llama acerca de un caso existente)
- Posibilidad de reproducir el problema, con los pasos correspondientes para recrearlo

NIVELES DE SERVICIO PREMIUM Y ESTÁNDAR

El paquete de servicio premium está disponible para todos los controladores de muro de vídeo VSN e iolite, los controladores multipantalla x-Series y el software WallControl 10 de Datapath.

El servicio estándar no tiene cargo alguno y tiene una disponibilidad limitada según se indica en la tabla que se muestra a continuación.

	Estándar	Premium	Premium 5 Year Service Plus
Asistencia técnica del producto	3 meses	Sí	Sí
Horas de asistencia técnica	Solo horas de oficina	5 días a la semana, las 24 horas	5 días a la semana, las 24 horas
Acceso a asistencia técnica	Correo electrónico y web	Correo electrónico, web y teléfono	Correo electrónico, web y teléfono
Asistencia técnica remota	No	Sí	Sí
Contrato de nivel de servicio (SLA)	No	Sí	Sí
Tiempo de respuesta	48 horas	<u>Ver SLA</u>	<u>Ver SLA</u>
Sustitución anticipada	No	Sí	Sí
Respuesta RMA	10 días hábiles	1 día hábil*	1 día hábil*
Garantía de hardware	3 años	3 años	5 años
Versiones de software para correcciones de errores	12 meses	Sí	Sí

* Rotación de 24 horas durante el horario laboral normal.

NIVELES DE PRIORIDAD Y SLA

Los casos de asistencia técnica de Datapath tendrán diferentes prioridades según el impacto que ocasionen en el cliente final. Cada prioridad tiene diferentes respuestas y tiempos de resolución. También es posible que el nivel de prioridad cambie en el transcurso de un incidente, lo que significa que los tiempos de respuesta y resolución también pueden modificarse según el avance del trabajo. Datapath asignará y evaluará el nivel de prioridad según la información proporcionada y los archivos de registro recopilados para asegurarse de que se estos niveles se mantengan actualizados y sean precisos.

Las prioridades se definen de la siguiente manera:

Prioridad uno: se da cuando, a través del uso normal del sistema, un sistema previamente configurado y en pleno funcionamiento se vuelve totalmente inservible. Aquí se incluye, entre otras cosas, todas las salidas de vídeo no disponibles o que no responden, el bloqueo de todo el sistema sin que el teclado y el ratón respondan, la incapacidad del sistema de entrar en el sistema operativo MS Windows o cualquier otro problema que impida usar la solución completa. Tenga en cuenta que cualquier problema ocasionado por el uso indebido o daño deliberado por parte del cliente quedará fuera de cualquier SLA acordado.

Las instancias en las que se sospechen casos de prioridad uno deben crearse ante Datapath vía telefónica para que podamos asegurar que los problemas se traten como corresponde.

Prioridad dos: se da cuando, a través del uso normal del sistema, un sistema previamente configurado y en pleno funcionamiento se deteriora seriamente. Aquí se incluye, entre otras cosas, salidas múltiples que no muestran contenido, más de una entrada inservible o que no reconoce determinadas fuentes, el software se congela o hay desconexiones continuamente, lo que hace que el sistema se vuelva inservible durante un determinado periodo de tiempo o que los sistemas se apaguen automáticamente después de periodos de tiempo prolongados. Tenga en cuenta que cualquier problema ocasionado por el uso indebido o daño deliberado por parte del cliente quedará fuera de cualquier SLA acordado.

Prioridad tres: incluye problemas menores con el sistema, entre ellos, la información incorrecta del archivo de ayuda, errores de software que producen un impacto mínimo en el uso del sistema, problemas con el controlador o el firmware que producen la pérdida ocasional de señal, que se resuelve mediante la intervención manual, o cualquier otro deterioro visual temporal menor.

Prioridad cuatro: se centra principalmente en las instancias relacionadas con funciones o mejoras solicitadas que se consideraron como solicitudes de características que no correspondían al comportamiento operativo original previsto de los sistemas Datapath. Esto podría incluir la solicitud de funciones adicionales en productos y sistemas existentes, la mejora del flujo o la interfaz de usuario en el software, y cualquier otra sugerencia que Datapath considere que no está dentro de los actuales casos de uso previsto para sus productos.

SLA Y PLAZOS

Prioridad	Descripción	Respuesta inicial (en 24 horas, 5 días a la semana)	Solución alternativa	Corrección completa
1	El sistema configurado previamente y en funcionamiento está inactivo y totalmente inservible	4 horas para una respuesta directa no automática Los casos de prioridad 1 deben crearse directamente con un ingeniero de asistencia técnica vía telefónica	12 horas	48 horas
2	El sistema configurado previamente y en funcionamiento está seriamente deteriorado, pero aún se puede utilizar	8 horas para una respuesta directa no automática	48 horas	96 horas
3	Problema menor con el sistema	24 horas	72 horas	Siguiente versión de servicio
4	Solicitud de característica o de mejora	48 horas	N/A	Posible inclusión en el plan de desarrollo del producto

RESPUESTA INICIAL

Al crear un caso con asistencia técnica de Datapath, recomendamos que si se sospecha la prioridad uno, se utilice el número de teléfono del servicio premium de Datapath, ya que es la manera más rápida de crear el caso. A partir de ese punto, uno de nuestros agentes podrá recopilar toda su información de contacto, incluido el número de serie de su sistema y evaluar la prioridad de su problema.

Una vez que se haya creado el caso, uno de nuestros técnicos de asistencia técnica de segunda línea se pondrá en contacto con usted para empezar la solución de problemas dentro del plazo de SLA relevante según la seriedad de su problema. Tenga en cuenta que este contacto podría darse a través de una llamada telefónica o un correo electrónico, y podría incluir una solicitud de registros adicionales e información sobre el problema para asegurarnos de que estamos trabajando con la información correcta que nos permita diagnosticar su problema.

Una vez que hayamos obtenido la información relevante y hayamos logrado recopilar los registros que nos permitan entender la totalidad del problema, empezaremos a trabajar con propuestas sobre cómo abordarlo en un principio.

SOLUCIÓN ALTERNATIVA

El SLA relativo a las soluciones alternativas se aplicará a partir del momento en que se realice la llamada inicial a asistencia técnica de Datapath y se cumplirá realizando denodados esfuerzos para que trabajando conjuntamente con usted, el sistema vuelva a su estado plenamente operativo.

Una solución alternativa podría ser el reinicio completo del sistema para lograr un restablecimiento total. Si este es el caso y el sistema funciona correctamente a continuación, Datapath seguirá trabajando con usted para identificar la causa principal de este problema. El caso pasaría entonces a ser de prioridad tres en lugar de prioridad uno y los SLA se adaptarían correspondientemente.

Otras soluciones alternativas podrían incluir eliminar o desactivar hardware específico para que el sistema funcione parcialmente. En este caso, la prioridad podría cambiar de uno a dos, lo cual le permitiría seguir trabajando mientras intentamos resolver el problema por completo.

En casos extremos probablemente le pidamos que realice un restablecimiento de fábrica en el sistema utilizando los procesos de recuperación de Datapath facilitados. En el caso improbable de que esto suceda, Datapath no asumirá la responsabilidad por las copias de respaldo del software o por la configuración del sistema una vez que se haya culminado la recuperación. Sin embargo, nos esforzaremos en ayudarlo de la mejor manera posible asegurándonos de que el sistema esté otra vez completamente operativo.

En el caso improbable de que detectemos el fallo de un componente del hardware y se haya dispuesto una sustitución anticipada (ASO), cumpliremos con nuestro proceso ASO y enviaremos la pieza pertinente en un plazo de 24 horas. Tenga en cuenta que, dependiendo de la ubicación y de los trámites de envío, puede haber factores que escapen del control de Datapath, por lo cual el SLA relativo a las soluciones alternativas o correcciones podría quedar en espera hasta que llegue el componente de hardware.

CORRECCIÓN COMPLETA

El plazo de la corrección completa representa el periodo de tiempo transcurrido para que el sistema cambie de su estado actual a un estado plenamente operativo. Esta corrección puede incluir un restablecimiento de fábrica completo de cualquier dispositivo o sistema, junto con la sustitución de cualquier componente de hardware defectuoso que pudiera haberse detectado. Como se ha indicado anteriormente, si se necesita un componente de hardware, este se enviará en un plazo de 24 horas después de haber sido identificado y estará sujeto a los plazos de envío y entrega locales, que quedan fuera de la responsabilidad de Datapath.

Se pueden proporcionar los números de rastreo correspondientes para controlar estas entregas.

Una vez que el sistema esté funcionando nuevamente y ya no sea prioridad uno o dos, Datapath empezará a investigar la causa principal del problema para asegurarse de que cualquier cambio en el software o en el hardware pueda tenerse en cuenta y tal vez integrarse en un futuro parche según sea necesario. Sin embargo, el objetivo principal siempre será poner el sistema en funcionamiento lo más pronto posible.

PLAZOS DE SLA

Los plazos de SLA también se encuentran solamente dentro de los tiempos establecidos por las condiciones del servicio premium, es decir, desde las 00:00 horas del lunes hasta las 23:59 horas del viernes.

CÓMO ESCALAR UN INCIDENTE

Los servicios de asistencia técnica de Datapath disponen de procedimientos internos para controlar y escalar incidentes a nivel interno, pero podría haber ocasiones en las que pudiera desear mayor atención sobre un incidente.

Se debe recurrir al escalamiento cuando sienta que el proceso convencional de asistencia técnica no está resolviendo el incidente de manera adecuada y dicho fallo está afectando negativamente a las operaciones comerciales.

Puede solicitar el escalamiento ya sea poniéndose en contacto con uno de nuestros profesionales de asistencia técnica o con su representante de ventas de Datapath.

La siguiente tabla describe el proceso de escalamiento, así como las acciones correspondientes en cada fase:

Escalamiento	Punto de escalamiento	Acciones
Primero	Miembro del equipo de asistencia técnica/representante de ventas	Revisar el incidente. Desarrollar un plan. Implementar el plan.
Segundo	Líder del equipo/asistencia técnica de primera línea Gestor/representante de ventas	Revisar el plan. Revisar el escalamiento anterior; desarrollar e implementar un nuevo plan.
Tercero	Gestión de asistencia técnica	Revisar la situación del cliente. Desarrollar y desplegar los recursos departamentales relevantes.
Cuarto	Responsable de asistencia técnica o gestión de entrega de servicio	Revisar la situación del cliente. Desarrollar y desplegar los recursos departamentales relevantes.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Hemos trabajado arduamente para establecer un marco eficiente de cumplimiento en materia de protección de datos dentro de nuestra organización y para cumplir con nuestras obligaciones con respecto al tratamiento de datos personales.

Para obtener detalles sobre nuestra Declaración de privacidad, visite el sitio web de Datapath:
<https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

DATOS PERSONALES IDENTIFICATIVOS

Para mantener la seguridad y cumplir con la legislación aplicable sobre la protección de datos, cuando se ponga en contacto con nosotros, no tomaremos la información que identifique de manera unívoca a una persona, más allá de la información que sea de dominio público. Para mayor claridad, ninguno de los archivos de registro o datos de diagnóstico que el equipo de asistencia técnica solicite oportunamente incluye ningún dato personal identificativo.

ACCESO REMOTO

En algunos casos, la solución más rápida requiere que el equipo de asistencia técnica de Datapath tenga acceso remoto a su sistema. Si esto fuese necesario, usted es responsable de comunicar a Datapath su política sobre acceso remoto para que el ingeniero de asistencia técnica pueda cumplir con dicha política. Todos los empleados de Datapath se rigen por un acuerdo de confidencialidad en su contrato de trabajo. Si necesita poner en práctica un acuerdo de confidencialidad específico, este deberá ponerse a disposición antes de la sesión de acceso remoto.

Si su política no permite el acceso remoto, Datapath realizará esfuerzos razonables para resolver el caso mediante la asistencia técnica por teléfono y correo electrónico. El equipo de asistencia técnica de Datapath cuenta con una amplia experiencia resolviendo problemas de asistencia técnica en los entornos sensibles de las salas de control; sin embargo, la falta de acceso remoto puede ocasionar retrasos, lo cual significa que no se podrán garantizar los tiempos estipulados en el SLA.

© Datapath Ltd, Inglaterra, 2020

Datapath Limited es el titular de los derechos de propiedad intelectual de este documento. Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta guía de usuario, su publicación, distribución, almacenamiento en cualquier formato electrónico o su uso total o parcial para cualquier otro fin que no sea el indicado en la presente guía de usuario sin el consentimiento expreso de Datapath Limited.

A pesar de que se hacen todos los esfuerzos posibles para garantizar que la información contenida en esta guía de usuario sea correcta, Datapath Limited no ofrece ninguna garantía respecto al contenido de la misma y no asume responsabilidad alguna por posibles errores u omisiones.

Datapath se reserva el derecho a modificar las especificaciones sin previo aviso y no asume responsabilidad alguna por el uso que se haga de la información facilitada. Datapath Limited reconoce todas las marcas comerciales registradas empleadas en esta guía de usuario.

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Waygoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2550 Blvd of the Generals,
Suite 320, Norristown,
PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk


DATA PATH
EXCELLENCE BY DESIGN