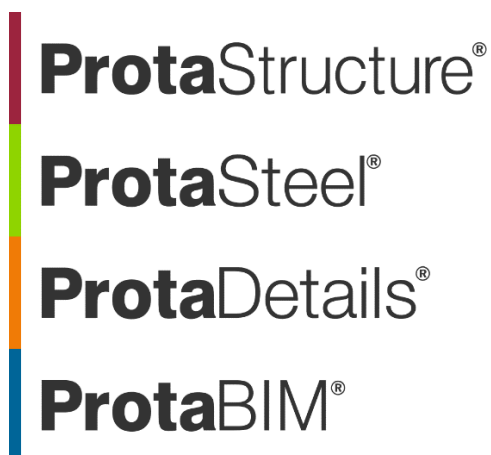




Soporte Técnico y Mantenimiento Prota

Guía del usuario final del plan de mantenimiento estándar

Póngase en contacto con nosotros para sus consultas de formación y soporte técnico

asiasupport@protasoftware.com

globalsupport@protasoftware.com



Limitación de Responsabilidades

Prota no se hace responsable de las pérdidas causadas por documentación, software o errores de uso.

Además de los Términos del Acuerdo de Licencia de Prota, es responsabilidad del usuario

- comprobar los resultados generados por la documentación y el software,
- asegurarse de que los usuarios del software y sus supervisores tengan las capacidades técnicas adecuadas,
- asegurarse de que el software se utiliza correctamente de acuerdo con el manual de referencia y la documentación,

Propiedad Intelectual

ProtaStructure es una marca registrada de Prota Software Inc. y todos los derechos de propiedad intelectual pertenecen a Prota Software Inc. La documentación, la capacitación y los manuales de referencia y cualquier componente del programa no se pueden copiar, distribuir y utilizar en violación del acuerdo de licencia.

Marcas

ProtaStructure®, ProtaDetails®, ProtaSteel® y ProtaBIM® están registrados marcas comerciales de Prota Software Inc. El logotipo de Prota es una marca comercial de Prota Software Inc.

Tabla de contenido

Contents

Bienvenido	4
Plan de mantenimiento Prota – Primeros pasos	5
Mi plan de mantenimiento	5
Contactos de soporte	6
Número de ticket de soporte.....	6
Tiempos de respuesta.....	6
Actualizaciones de productos	6
Obligaciones del cliente	6
Cómo obtener soporte técnico	7
Alcance del soporte técnico.....	7
Obligaciones del cliente	7
Expectativas de soporte técnico y tiempos de respuesta	8
Enviar un ticket de soporte	9
Centro de ayuda de Prota (portal basado en web)	9
Problemas de software y mejoras de características.....	10
Problemas de software	10
Mejoras en las características.....	10
Maximizando su inversión	11
Gracias... ..	12

Bienvenido

Nos complace darle la bienvenida como cliente del Plan de Mantenimiento con Prota. Estamos seguros de que encontrará su acuerdo de soporte técnico útil para que su empresa aproveche al máximo nuestros productos.

Nuestra principal prioridad es ofrecer una excelente experiencia post-venta y servicios de soporte técnico para nuestros clientes. Puede estar seguro de que nos esforzaremos por proporcionar el mejor y más eficiente servicio de soporte posible.

Gracias por comprar un Plan de Mantenimiento Prota para las necesidades de su negocio. Esperamos poder apoyarle.

Atentamente,

Equipo Prota

Plan de mantenimiento Prota – Primeros pasos

Gracias por comprar un Plan de Mantenimiento Prota. Su plan de mantenimiento incluye el derecho de un contacto designado (siempre que sea un empleado registrado de su empresa) para recibir soporte técnico y proporciona muchos beneficios, que incluyen:

- Fechas gratuitas durante 12 meses a partir de la fecha de compra de su producto (o como se enumera en el formulario de pedido)
- Acceso a nuestro equipo de ingenieros experimentados
- Acceso a nuestros recursos en línea disponibles 24x7
- Envíe solicitudes de soporte ilimitadas durante 12 meses

Su contacto técnico designado ha sido agregado a nuestra base de datos. En breve recibirán una invitación para iniciar sesión en el Centro de ayuda de Prota y la Comunidad de clientes en <https://support.protasoftware.com> para enviar un ticket de soporte, verificar el estado de los tickets existentes, usar nuestra base de conocimientos en línea o participar en la Comunidad de usuarios de Prota.

Mi plan de mantenimiento

Bajo el Plan de Mantenimiento Estándar, Prota proporcionará al cliente los siguientes servicios durante un período como se indica en el acuerdo de venta y licencia.

Soporte Técnico

Prota brindará soporte técnico de lunes a viernes, en horario de oficina. (excepto días festivos.)

Puede ponerse en contacto con los ingenieros de soporte técnico de Prota en la ubicación más cercana a usted. Por favor refiérase a la siguiente tabla para zonas horarias y ubicaciones:

Ubicación	Dirección de correo electrónico	Horario de atención
Otras	globalsupport@protasoftware.com	9am a 5pm GMT+3, Lunes – Viernes

Soporte basado en web

Prota proporcionará al contacto de soporte registrado del cliente acceso a su Centro de ayuda Prota en línea, que permite a sus clientes crear, rastrear y actualizar tickets de soporte y acceso a su base de conocimientos y foros comunitarios. Se puede acceder al Centro de ayuda de Prota en support.protasoftware.com. La disponibilidad está sujeta a mantenimiento y tiempo de inactividad razonable.

Contactos de soporte

Prota proporcionará soporte al empleado del cliente que esté registrado como contacto de soporte en el sistema CRM de Prota.

Número de ticket de soporte

Al recibir una solicitud de soporte (y siempre que el contacto sea un contacto de soporte registrado), el Soporte Técnico de Prota creará un ticket de soporte y proporcionará el número de ticket al Cliente dentro de las ocho (8) horas hábiles.

Tiempos de respuesta

Prota proporcionará una respuesta a la solicitud del Cliente de servicios de soporte dentro de las dieciséis (16) horas hábiles (la "*Respuesta Inicial*") de acuerdo con las zonas horarias especificadas. Tal como se utiliza en este documento, la respuesta inicial significará la confirmación de Prota de la recepción de la solicitud de soporte del Cliente verificando los detalles de dicha solicitud de soporte y entregando al Cliente, si corresponde, (a) una lista de información adicional razonablemente requerida por Prota, y (b) una descripción de la asistencia razonablemente requerida por Prota del Cliente para ayudar en la evaluación y el diagnóstico de la solicitud de soporte.

Actualizaciones de productos

Prota proporcionará actualizaciones del producto (versiones de mantenimiento, adiciones y modificaciones, y nuevas versiones del software). Las actualizaciones de productos no incluirán versiones de mantenimiento, adiciones o modificaciones que Prota considere un producto separado o por las que Prota cobre a sus clientes extra o por separado.

Obligaciones del cliente

Para que Prota resuelva un problema de software, el Cliente debe proporcionar al personal técnico de Prota suficiente información y pasos con respecto al problema para permitir que el Soporte Técnico replique el problema en el sitio de Prota. En el caso de que un problema de software no se pueda replicar en el sitio de Prota, el cliente debe proporcionar al personal técnico de Prota la información necesaria sobre la información de configuración de la computadora para permitir la replicación en el sitio de Prota. También se puede solicitar al cliente que proporcione a Prota los datos del proyecto en el que se experimenta el problema.

Además de los contactos de apoyo y los métodos disponibles para usted a través de su plan de mantenimiento, el equipo de Prota está a su disposición para ayudarle con cualquier consulta que pueda tener o para discutir con usted soluciones adicionales de Prota que puede ser de beneficio para usted.

Vaya a <http://www.protasoftware.com/contact-us> para obtener información de contacto.

Cómo obtener soporte técnico

Esta sección incluye toda la información necesaria para trabajar con el Soporte Técnico de Prota.

Alcance del soporte técnico

El Soporte Técnico de Prota ofrece asesoramiento, información y asistencia para la solución de problemas derivados del uso directo de nuestros productos. Trabajamos en estrecha colaboración con los clientes para determinar la causa raíz de los problemas y proporcionar recomendaciones para resolverlos.

Obligaciones del cliente

Para que Prota resuelva un problema de software, el Cliente debe proporcionar al personal técnico de Prota suficiente información y pasos con respecto al problema para permitir que el Soporte Técnico replique el problema en el sitio de Prota. En el caso de que un problema de software no se pueda replicar en el sitio de Prota, el cliente debe proporcionar al personal técnico de Prota una imagen virtual de su máquina para permitir la replicación en el sitio de Prota. También se le puede solicitar al cliente que proporcione de Prota los datos del proyecto que experimenta el problema.

Si cree que ha encontrado un problema con un producto Prota, el ingeniero de soporte investigará el problema y luego determinará en cuál de las siguientes categorías encaja mejor:

Error de uso o modelado: el problema se debe a un error en el uso o el modelado. Esto generalmente es causado por la inexperiencia del usuario o la falta de conocimiento requerido sobre el uso del programa. De hecho, el software funciona como se esperaba. En este caso, nuestro ingeniero de soporte le proporcionará la información necesaria para rectificar el error de uso o modelado. Si carece de información sobre los conceptos básicos del software, nuestro ingeniero de soporte puede recomendarle uno de nuestros programas de capacitación o dirigirlo a recursos de aprendizaje como la base de conocimientos en línea o videos de capacitación.

Solicitud de consultoría: algunas de las consultas de soporte pueden estar fuera del alcance de nuestro soporte técnico, como casos que requieren consultoría sobre teoría de ingeniería, diseño de sistemas estructurales o asesoramiento o preguntas sobre aplicaciones y procesos de ingeniería. En este caso, el Soporte Técnico de Prota proporcionará un recurso alternativo, como nuestro personal de Servicios de Consultoría, para permitirle continuar con el problema por una tarifa adicional.

Problema de Prota: la funcionalidad no trabaja o funciona como se esperaba debido a un problema dentro de un producto Prota. Nuestro ingeniero de soporte debe ser capaz de reproducir el problema con la última versión del producto. Una vez que se ha verificado un problema, se envía a nuestro equipo de desarrollo.

Problema o limitación de tecnología de terceros: el problema es causado por un software de terceros instalado en su computadora y sus limitaciones que no están relacionadas con Prota. En este caso, se recomienda enviar sus consultas a un proveedor de software de terceros.

Trabajar según lo diseñado: la funcionalidad funciona como se esperaba. Sin embargo, una limitación del producto impide el comportamiento deseado o necesita personalización adicional para lograr la funcionalidad deseada. En este caso, el ingeniero de soporte puede enviar una solicitud de característica a nuestro equipo de desarrollo.

Nota:

El Soporte técnico de Prota no puede ser responsable de resolver problemas creados por software de terceros, errores de diseño y conexión de red, virus informáticos y factores ambientales similares. El Soporte Técnico de Prota tampoco puede ser responsable de las pérdidas de hardware, software o datos resultantes de errores del cliente.

En el curso del soporte a nuestros clientes, nuestros ingenieros pueden determinar que el problema de software no está dentro del alcance del soporte técnico, como la ingeniería y la consultoría de implementación de proyectos. En este caso, el Soporte Técnico de Prota proporcionará un recurso externo, como nuestro personal de Servicios de Consultoría, para permitirle continuar con el problema por una tarifa adicional.

Expectativas de soporte técnico y tiempos de respuesta

Las políticas de soporte técnico de Prota están diseñadas pensando en usted. Con el fin de proporcionar a todos nuestros valiosos clientes el mismo nivel de servicio superior, tenemos varias directrices.

Una pregunta por ticket de soporte: cuando tiene un problema, estamos aquí para ayudarlo. Para que podamos realizar un seguimiento más preciso del progreso de su ticket de soporte y proporcionar un servicio excelente, le pedimos amablemente que limite sus preguntas a una sola pregunta específica por ticket de soporte abierto.

Si necesita ayuda con todo un proceso, en lugar de una pregunta específica o si necesita asesoramiento o formación, nuestro equipo está ahí para ayudarlo. Consulte la sección Maximizar su inversión en la página 11.

Requisitos del sistema: asegúrese de que su configuración cumpla con los requisitos del sistema de ProtaStructure. Vaya a <http://www.protasoftware.com/requirements> para obtener más información.

Tiempo de respuesta - Nos comprometemos a proporcionar una respuesta inicial dentro del tiempo específico por el plan, no necesariamente una solución. La mayoría de los problemas toman un tiempo considerable para investigar, depurar y probar. Cada vez que se comuniquen con nosotros para un nuevo ticket de soporte o para hacer un seguimiento de un ticket de soporte existente, tenemos la intención de responder en ese período de tiempo. Agradecemos su comprensión, ya que buscamos proporcionar a todos nuestros clientes el mismo nivel de servicio al cliente en plazos específicos. Le sugerimos que deje tiempo suficiente para posibles solicitudes de soporte cuando trabaje en un proyecto urgente.

Trabajar en equipo: creemos en trabajar con usted para llegar a una resolución o solución lo más rápido posible. Con este fin, podemos solicitarle información adicional para ayudarnos a identificar más rápidamente una solución, que incluye:

- Para problemas de tiempo de ejecución y específicos del proyecto, los archivos de datos del proyecto en el que el problema se produce
- Los pasos que ha tomado para aislar el problema. Puede identificar el origen del problema eliminando los elementos del proyecto hasta que el problema ya no se produzca.
- Información de configuración del sistema
- Archivos de registro de eventos del sistema operativo.

Enviar un ticket de soporte

Se puede enviar un ticket de soporte al Soporte técnico de Prota a través de nuestro Centro de ayuda de Prota en línea o por correo electrónico.

Centro de ayuda de Prota (portal basado en web)

Como parte del plan de mantenimiento estándar, puede administrar sus tickets de soporte e interactuar con los ingenieros de soporte técnico, así como enviar, actualizar y verificar el estado en tiempo real de sus solicitudes. También puede acceder a todos los recursos de soporte: artículos de la base de conocimientos, descargas de productos y comunidad de usuarios.

Consejo:

Solo nuestro Centro de ayuda de Prota Le Permitir acceder Las 24 horas del día, los días de la semana, un sus casos de soporte y actualizaciones de estado en tiempo real. Recomendamos registrar su problema utilizando el Centro de ayuda de Prota, ya que es la opción más flexible y conveniente. Le Permitir enviar y actualizar solicitudes de soporte en su horario, No en el nuestro. También tiene acceso a la base de conocimientos en línea y a la comunidad de usuarios que le ayudarán a acceder a la información requerida muy rápidamente.

Problemas de software y mejoras de características

Problemas de software

Prota se toma muy en serio la calidad del producto, y trabajaremos estrechamente con usted para ayudarlo en caso de que se descubra un problema en nuestro producto.

Si desea informar de un problema en los productos de Prota, el ingeniero de soporte técnico seguirá los pasos que se indican a continuación.

1. **Reproducir el problema:** para reproducir el problema, el ingeniero de soporte técnico puede solicitar los archivos del proyecto en el que está experimentando el problema u otros archivos que nos ayudarán a reproducir el problema.
2. **Enviar a ingeniería:** una vez que el problema se haya reproducido internamente, se enviará un problema (informe) a nuestro equipo de desarrollo.
3. **Proporcionar una solución alternativa (si corresponde):** el objetivo del ingeniero de soporte técnico es ayudarlo a solucionar este problema lo más rápido posible y, por lo tanto, notificarle las soluciones alternativas que pueden estar disponibles para este problema en particular. En caso de que no haya ninguna solución disponible, el ingeniero de soporte trabajará con nuestro equipo de desarrollo para determinar el nivel de prioridad del problema y determinar si hay más opciones disponibles.
4. **Cambiar el estado del ticket de soporte a "Equipo de desarrollo - Problema":** después de que un problema se haya reproducido y enviado a nuestro equipo de desarrollo, el estado de su ticket de soporte cambiará como "Equipo de desarrollo - Problema" y permanecerá abierto. Si se publica una corrección en una versión futura de un producto Prota, se documentará en las notas de la versión de esa versión y se cerrará su ticket de soporte.

Nota:

Tenga en cuenta que el soporte técnico de Prota no puede garantizar una solución de problemas dentro de un plazo determinado. Una vez que nuestro equipo de desarrollo envía y acepta un problema, la corrección del problema puede programarse para una versión futura del producto.

Mejoras en las características

En Prota, valoramos sus comentarios sobre nuestros productos y siempre estamos buscando mejorarlos. Le agradeceríamos que nos comunique cualquier mejora de funciones que le gustaría ver en una versión futura de nuestros productos. Al ponerse en contacto con el Soporte Técnico de Prota para enviar una mejora de la función, el Ingeniero de Soporte Técnico tomará los pasos a continuación:

1. Documentar la característica: el ingeniero de soporte le hará preguntas aclaratorias para comprender completamente la mejora de la característica que está solicitando y documentará esta información dentro de la solicitud de soporte.
2. Enviar a la gestión de productos: una vez que el ingeniero de soporte técnico comprenda completamente su solicitud, se enviará un problema (solicitud de función) a nuestro equipo de gestión de productos en su nombre. Nuestro equipo de gestión de productos puede investigar

la aplicabilidad en el mercado y la prioridad de esta característica y puede incluirla en la hoja de ruta del producto cuando se considere apropiado y deseado.

3. Cambiar el estado del ticket de soporte a "Equipo de desarrollo - Mejora": después de enviar un problema al equipo de desarrollo, el ingeniero de soporte técnico cambiará el estado de su ticket de soporte a "Equipo de desarrollo - Mejora ". Si la función se incluye en una versión futura del producto, se agregará a las notas de la versión actual.

Tenga en cuenta que el Soporte Técnico de Prota no puede garantizar una mejora de la función dentro de un cierto período de tiempo o en absoluto.

Maximizando su inversión

Prota ofrece programas de soporte, capacitación y servicios de consultoría para ayudar a los clientes a implementar, personalizar y aumentar el ROI en su solución Prota.

Nuestro equipo en Prota está a su disposición para ayudarle con sus consultas de consultoría y formación. Vaya a <http://www.protasoftware.com/contact-us> para obtener información de contacto.

Gracias...

Gracias por elegir la familia de productos ProtaStructure Suite.

Nuestra principal prioridad es hacer que su experiencia sea excelente con nuestras soluciones de tecnología de software.

Si tiene alguna solicitud o pregunta de soporte técnico, no dude en ponerse en contacto con nosotros en todo momento a través de globalsupport@protasoftware.com y asiassupport@protasoftware.com

Nuestro centro de soporte en línea dedicado junto con nuestro equipo de soporte técnico responsable está disponible para ayudarle a sacar el máximo provecho de las soluciones tecnológicas de Prota. El equipo de Prota

