

Servicio de Soporte



esri Chile



esri Chile

A continuación se describe el servicio de soporte (Incidente - Caso) al cual pueden acceder usuarios que adquieran cualquier producto Esri, por un periodo de 12 meses, exceptuando las ArcGIS Home que es de 3 meses, tiempo que dura la garantía que adquieran o tengan vigente un contrato de mantención. Las labores de Soporte consisten en contar, de manera permanente, con especialistas de soporte técnico, a los que el cliente puede acceder a través del e-mail soporte@esri.cl o Skype: [soporte_esri](https://www.skype.com/en/contacts/soporte_esri). El servicio de soporte consiste básicamente en entregar una solución oportuna a los problemas relativos al software, que puedan suscitarse en las instalaciones del cliente.

1. Definición de la labor de Soporte Técnico

Este servicio no tiene costo durante el período que dura la garantía y es llevado a cabo por **Esri Chile S.A.**, y en algunos casos en conjunto con la casa matriz **Esri**, en Redlands, California, U.S.A.

El soporte técnico tiene como misión resolver los problemas que puedan suceder en relación al correcto funcionamiento del software tanto de **ESRI** (ArcGIS en sus diferentes versiones), como **HARRIS** (ENVI en sus diferentes versiones), de acuerdo al ciclo de vida del producto.

El soporte técnico permite también atender consultas de los usuarios con respecto al uso de los softwares, en el entendido de que no se encontró respuesta en la documentación o en la ayuda en línea provista con el producto.

El proceso de atender un problema de soporte se llamará '**CASO**', el cual comienza con el primer reporte del problema y termina cuando Esri Chile S.A propone una solución para el mismo dentro de la misma versión, solución alternativa o solución en versiones futuras. En el caso que Esri Chile S.A solicite al **USUARIO** más antecedentes o pruebas con respecto al problema y estas no se obtengan en un plazo de 24 horas, se preguntará al **USUARIO** si el problema fue solucionado. Si éste no responde en un plazo de otras 24 Horas, se dará por finalizado el '**CASO**'.

El tiempo de respuesta de Esri Chile S.A se compromete en un plazo máximo de 24 horas para su primera respuesta. Si el inconveniente persiste, se contactará con el soporte de **Esri U.S.A. (ArcGIS) y /o HARRIS (ENVI)**, dependiendo de las características del problema. Cuando el problema se declara como un error de código del software (**BUG'S**), se propone, cuando corresponda una solución alternativa posible (**Workaround**).

El Soporte técnico no debe confundirse con actividades de capacitación ni de asesoría, quedando a criterio de **Esri Chile S.A** el diferenciar el servicio que corresponda ante la consulta de un **USUARIO**.

2. Servicios relacionados de Soporte Técnico

Para llevar a cabo las actividades de soporte técnico, Esri Chile S.A dispone de dos alternativas de trabajo, con sus respectivos procedimientos



Soporte vía Correo Electrónico

Esri Chile S.A provee como medio principal de comunicación para soporte el e-mail soporte@esri.cl y además, la página web de soporte www.esri.cl/soporte.php. En caso de ser necesario es posible realizar conexiones remotas para agilizar el proceso (ESRI Chile, no se hace responsable por daños o desconfiguraciones sufridas en el intertanto de la actividad remota, esto se hace previo autorización del cliente vía correo y durante la misma, el cliente debe ir monitoreando todas las actividades que el especialista va realizando en el momento de la actividad).

El horario disponible en días hábiles es de lunes a jueves, en horario continuado de 9:00 hrs a 18:00 hrs y viernes de 9:00 a 17:00 hrs, fuera de este horario se responderá al día hábil siguiente. El Usuario tendrá derecho a un número ilimitado de atención de CASOS. Se requiere para su consulta que envíe la siguiente información:

1. Características base (Sistema operativo, Cantidad de Bits, Service Packs instalados, Base de Datos, etc.).
2. Tipo de Producto (ArcGIS Desktop, ArcGIS Server, ArcGIS Online, App's, ENVI, Cartografía Here o StreetMap Premium) y tipo de licencia.
3. Versión exacta o Release
4. Service Pack's instalados
5. Una impresión de pantalla con su error.
6. El comentario del error y en que procedimiento específico surge (flujo de trabajo).