	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	
	<b>ATENCION DE NOVEDADES TECNICAS A SISTEMAS DE SEGURIDAD CLIENTES ACTIVOS</b>	<b>VERSION 3 2019</b>

## 1. NOTIFICACION DE NOVEDAD

Para garantizar la correcta recepción de su solicitud se requiere reporte vía llamada telefónica a los números fijos: **489 7894 – 489 2916 Extensión 102** en la ciudad de Bogotá, en los horarios de lunes a viernes de 7:30Am a 5:30 PM, o al número celular / WhatsApp **3125928745** todos los días de 7 de la mañana a 7 de la noche. Y de preferencia su comunicado vía mail a [jefetecnico@moresecurity.com.co](mailto:jefetecnico@moresecurity.com.co), en cualquier momento, indicando:

Nombre del Sitio, dirección y teléfono, nombre de quien reporta la falla, detalles de la novedad presentada tales como hora de la falla, ubicación del elemento en falla, etc.

## 2. TIPOS DE NOVEDAD

### 2.1 ATENCION URGENTE:

Se entienden como novedades técnicas urgentes:

- Plataforma de automatización, Video portero, Sistemas de acceso, alarma o CCTV **completamente apagados**.
- Aquellas que involucran dispositivos de control de acceso hacia la calle o exterior del inmueble que estén bloqueados.
- Cámaras de zonas vulnerables como exteriores y entradas apagadas.
- Sistemas de alarma con alertas sonoras activadas (teclado – sirena).
- Sistemas sin reingreso ante el restablecimiento de fluido eléctrico.

### 2.2 ATENCION PRIORITARIA:


Se entienden como novedades técnicas prioritarias:

- Pantallas de video portero apagadas.
- Aquellas que involucran dispositivos de control de acceso en puertas internas.
- Cámaras de zonas comunes internas apagadas.
- Reflectores o sistemas de soporte eléctrico en falla.
- Partes o equipos desajustados.
- Sistemas de alarma con avisos de teclado audible.
- Descarga de videos por entidad competente. Policía, fiscalía

### 2.3 ATENCION DE SERVICIO:

Se entienden como novedades técnicas de servicio:

- Solicitud de adición de claves, tarjetas token etc.
- Solicitud de arreglos por traslado, remodelación etc.
- Descarga de videos por administradores o residentes.
- Descarga de reportes de sistemas de acceso.
- Capacitación o refuerzo de manejo de sistemas a usuarios o encargados.
- Programación de mantenimiento correctivo.
- Demostraciones o simulacro de contingencias.

	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	
	<b>ATENCION DE NOVEDADES TECNICAS A SISTEMAS DE SEGURIDAD CLIENTES ACTIVOS</b>	<b>VERSION 3 2019</b>

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

TIPO DE NOVEDAD	LUNES A VIERNES:		FINES DE SEMANA FERIADOS o NOCTURNOS	
	WEB: Remoto	ON SITE	WEB: Remoto	ON SITE
3.1 ATENCION URGENTE	2-4 Horas	6-8 Horas	8-12 Horas	12-24 Horas
3.2 ATENCION PRIORITARIA	6-8 Horas	18-24 Horas	12-24 Horas	24-48 Horas
3.3 ATENCION DE SERVICIO	12-24 Horas	24-48 Horas	24-36 Horas	48-60 Horas

\* **WEB Remoto:** Se refiere a soporte vía internet o llamada telefónica de soporte (Se requiere conexión con la sede)

\*\* **ON SITE:** Visita presencial a la sede con personal TECNICO calificado.

### 4. OBSERVACIONES:

Se entienden como clientes activos aquellos con equipos dentro del periodo de garantía, sistemas en arriendo o en financiamiento con contrato vigente.

Los sistemas de clientes activos que presenten fallas en alguna de sus partes y que sean atribuibles a defectos de fabricación o mala instalación **contarán con cambio de partes o repuestos sin costo** para el cliente. Dichos cambios se harán posteriores a la visita de diagnóstico y dentro de los 3 a 5 días hábiles siguientes al reporte de la falla, con equipos o partes equivalentes o mejores según disponibilidad comercial y técnica mientras se define reparación o cambio total del equipo que falla.

Los sistemas en garantía o con contratos vigentes tienen cubiertas las visitas y repuestos necesarios para el diagnóstico y restablecimiento de fallas siempre y cuando estas no sean derivadas de mal manejo, fenómenos naturales, fallas en las acometidas eléctricas o por fuerza mayor.

Fallas causadas por la ausencia de fluido eléctrico que superen los umbrales de soporte calculados con las baterías, UPS o inversores instalados por MORE SECURITY serán atendidas previa verificación del restablecimiento del servicio de energía.

Daños provocados por terceros, vandalismo o hurto no están cubiertos por la garantía y su atención de soporte será cobrada al cliente bajo las tarifas vigentes.

Sistemas dentro del programa de monitoreo de nuestro aliado SECURITAC, cuentan con el servicio de reporte de fallas directamente a MORE SECURITY sobre los sistemas que tienen seguimiento remoto (Alarmas y cámaras).

NOTA IMPORTANTE: Fallas técnicas informadas vía WhatsApp, mensaje de texto o a números o correos no autorizados, **no se consideran dentro de este protocolo** y pueden no ser atendidas o recibir tiempos diferentes a los aquí establecidos.

Elaboró: Fredy Camargo Cipagauta. Jefe técnico.