Protocolo de soporte Técnico

1. SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACION DEL SOFTWARE DE AUDITORIA – IDEA.

La venta de licencias por suscripción anual incluye el servicio de soporte para operación y actualización del software durante el año.

CaseWare, el proveedor del software en Canadá y AUDISIS LTDA en Colombia ofrecen el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización, el cual incluyesoporte telefónico o vía Internet al usuario para resolver inquietudes relacionadas con el uso y operación del software.

El servicio Anual de soporte técnico y actualización incluye:

a) Soporte técnico ofrecido por funcionarios de AUDISIS especializados en IDEA y por CASEWARE, el proveedor del software en Canadá. Nuestras líneas telefónicas, Internet y los correos electrónicos de AUDISIS están disponibles permanentemente, para recibir sus solicitudes escritas de soporte sobre el uso, operación y funcionamiento del software IDEA. AUDISIS dará respuesta a sus solicitudes dentro de las **48 horas siguientes al recibo de la solicitud de servicio.**

b) Acceso a ***Passport,*** IDEA incluye un portal de servicio técnico, Passport, que proporciona a los usuarios acceso gratuito a una gran cantidad de recursos e información práctica para que puedan aprovechar la potencia de IDEA 11 al máximo. Entre los recursos disponibles destacan tutoriales en vídeo, funciones personalizadas, más de 100 scripts listos para usar, documentación y acceso a seminarios web.

c) Suscripción a ***AuditNet® Premium,*** portal de recursos para auditores (programas de auditorías, plantillas, listas de chequeo, etc.) que le permitiránexplotar y aprovechar todo el potencial de IDEA. AuditNet® sirve a la comunidad global de auditores con un portal en el que pueden compartir recursos, herramientas y experiencias, así como programas de auditoría y otra información relevante. El nuevo modelo de licencias proporciona a los usuarios acceso gratuito a este portal (valorado en 175 dólares por usuario).

d) Derecho a recibir las actualizaciones, con las nuevas versiones del softwareIDEA, en caso de que se produzcan durante el año. Estas podrán ser descargadas mediante el nuevo componente ***Passport*** de IDEA.

e) Atención y Soporte para operación del Software por tres fuentes de servicios ubicados en: Colombia AUDISIS LTDA Correo: maria.valencia@audisis.com - audisis@audisis.com celular: 317 3722357, horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

f) Gerente de Proyecto: Euclides Cubillos Moreno.

Powered by CamScanner

g) Costa Rica CaseWare Latinoamérica Correo: jemiliano.vazquez@caseware.com y Canadá (CaseWare Inc.).

2. RECOMENDACIONES

2.1. Cuando requieran de manera controlada trasladar la licencia de un equipo a otro,de un usuario a otro, por formateo, por cambio en alguno de los componentes del computador como el disco, se debe seguir los siguientes pasos:

a) Anulación de la licencia, procedimiento establecido en el documento **Guía de usuario del Administrador de licencias de CaseWare IDEA**.
b) Instalación del software IDEA en el nuevo computador, procedimiento establecido en el documento **Guía de Instalación del software IDEA**.
c) Activación de la licencia del software IDEA, procedimiento establecido en el documento **Guía de usuario del Administrador de licencias de CaseWare IDEA**.

2.2. Cuando se presente algún problema no controlado con el computador, como daño del computador, robo del computador, formateo imprevisto sin poder realizar el proceso de anulación de la licencia previamente, se debe seguir el siguiente protocolo:

a) El usuario del software IDEA debe reportar el incidente a AUDISISindicando lo sucedido y solicitando la anulación de la licencia e informando los siguientes datos como mínimo:
   - Código de autorización
   - Código de Bloqueo
   - Nombre del usuario registrado al momento de las instalaciones.

b) Con esta información AUDISIS solicitará al Fabricante del software la Anulación de la licencia IDEA asociada al código de activación y al códigode bloqueo, de tal manera que se libere la licencia y se pueda instalar enotro computador.

Cordialmente,

EUCLIDES CUBILLOS MORENO
Gerente General

Powered by CamScanner