

CARTA DE COMPROMISO

Documento de Valor

Mediante este documento de compromiso pretendemos acercar el valor de nuestras propuestas, a las necesidades reales de nuestros clientes, manteniendo un nexo de comunicación permanente.



Quién Somos:

Copermática lleva casi **tres décadas** trabajando en el diseño, el desarrollo, la distribución y el mantenimiento de aplicaciones informáticas y soluciones de gestión empresarial, orientadas a la pequeña y mediana empresa.

Sus más de **70 profesionales** trabajan diariamente para crear productos de calidad, en constante revisión y actualización y para ofrecer el mejor servicio, estableciendo acuerdos de colaboración con importantes firmas multinacionales. En junio de 2002 Copermática implantó un sistema normalizado de calidad, obteniendo los **certificados ISO 9001-2000**, garantizando así la calidad en todos sus procesos.

Las instalaciones de Copermática, con sede en Tomelloso, (Ciudad Real), son un ejemplo de modernidad y dinamismo, de trabajo en equipo y coordinación entre todas las áreas y departamentos de la empresa. Con más de 2.000 m² y con las más **avanzadas herramientas tecnológicas**, Copermática está ampliamente preparada para prestar un servicio global a sus clientes, que se inicia con una consultoría preventiva y pasa por la atención personalizada a través de diferentes canales, la implementación de sistemas y la formación continua.

La red de distribuidores oficiales se extiende a todas las Comunidades Autónomas, posicionándose como una de las empresas de desarrollo de aplicaciones informáticas más consolidada en España. Gracias a las diferentes delegaciones de Cantabria, Cataluña, Álava, Extremadura, Castilla y León, Andalucía e Islas Canarias, entre otras, Copermática puede garantizar un servicio ágil y una asistencia inmediata.

GARANTIA

¿Qué es la Garantía?

Garantía del Software:

La garantía del software **Alf@ es ilimitada** en versiones comerciales, **comprometiéndose Copermática** a la subsanación y reparación del error detectado en dichas aplicaciones, siempre a través de su servicio de revisiones vía internet. Entendiendo por errores, defectos de programación y no las expectativas funcionales del usuario.

Garantía del Hardware:

La garantía es una situación por la que el cliente puede reclamar en caso de avería o mal funcionamiento, en el tiempo y condiciones definidas por el fabricante, la reparación del aparato en cuestión, sin coste adicional, siempre que esta avería no haya sido producida por mal uso o riesgos extraordinarios (energía eléctrica, daños por agua, rayo, ect.)

La Garantía del hardware suministrado se ofrece en las instalaciones y laboratorios de Copermática, s.l. Paseo de San Isidro, nº 13 de Tomelloso Ciudad Real, en las mismas condiciones y términos expresadas por el fabricante. No incluyendo dicha garantía, excepto que se exprese lo contrario, el desplazamiento ni sustitución de la máquina averiada.

Nuestros Servicios:

SERVICIOS

Los servicios juegan un papel fundamental en nuestra estrategia empresarial, siendo una de nuestras principales diferencias competitivas. LOS SERVICIOS, a los que tradicionalmente se les venía llamando de manera errónea “Contratos de Mantenimiento”

Nos adaptamos a los nuevos tiempos y esto nos llevan a configurar un nuevo y competitivo catálogo de servicios adaptado a las diferentes necesidades y opciones demandas por el cliente, orientando nuestro porfolio de SERVICIOS a los deseos del mercado.

ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE.

Las herramientas necesitan ser actualizadas para adaptarse a las necesidades técnicas y legales del momento. El software de gestión como herramienta de trabajo en las empresas, no queda ajena a esta definición, por lo que todos los productos de software producidos y distribuidos por Copermática tienen la necesidad de actualizarse periódicamente para cumplir con esta realidad.

De manera permanente el equipo de producción y desarrollo de Copermática, **trabaja para mantener todas las soluciones adaptadas a las necesidades del momento**, de manera tecnológica, funcional y legal.

ATENCIÓN TELESOPORTE.

En un momento concreto y determinado los usuarios de software y sistemas pueden **solicitar la atención telefónica o telemática de un especialista** para solventar o concretar aspectos específicos de funcionamiento operativo de las mismas.

Esta atención normalmente es prestada por técnicos especialistas dentro de cada área de negocio y por diferentes vías tecnológicas:

- Teléfono específico para este fin: 902 44 33 33
- Teléfono específico para servicios especiales 7x9 S,D y Festivos: 902 362 635
- Plataforma de soporte vía Internet. www.copermatica.com
- Correo electrónico soporte@copermatica.com
- Portal Web exclusivo para clientes accesible desde la propia aplicación.

ASISTENCIA “IN SITU”

Sobre instalaciones de una cierta magnitud en las que se opera con sistemas más avanzados, en cuanto a número de usuarios, periféricos, accesos remotos, terminales especializados, etc. Pueden requerir la asistencia in-situ de un técnico experto para resolver eventualidades producidas por el uso y explotación del propio sistema. También en aquellas instalaciones donde el usuario no dispone de los conocimientos técnicos básicos para poder intervenir en la resolución de un problema a través de un teleoperador.

FORMACION.

El conocimiento es la clave imprescindible para la óptima explotación de las herramientas informáticas de gestión. La continua evolución de las herramientas, la adaptación de nuevas funcionalidades y el avance tecnológico de las mismas, obligan al usuario a **permanecer formado con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de conocimiento.**

Este servicio es prestado por técnicos especialistas dentro de cada área de negocio y por diferentes productos:

- Formación en las instalaciones del cliente.
- Asistencia a seminarios dentro de nuestro Centro de Formación específico.
- A través de la plataforma remota de formación e-learning.
- Formación personalizada en nuestras instalaciones centrales.

CONSULTORIA.

En los últimos tiempos, las empresas demandan cada vez más un **estudio detallado de sus necesidades** a la hora de adquirir un nuevo sistema de información, con el objetivo de tener claro cómo van a ser satisfechos por una solución concreta.

Copermática es consciente de estas necesidades para las empresas y por ello ha implantado un Servicio de Consultoría e Implantación. Desde este servicio se pretende ofrecer al cliente una visión clara de cómo **las soluciones software de Copermática pueden resolver las necesidades que se plantean.**

Para dar soporte a este servicio, *Copermática* dispone de un equipo específico orientado al tratamiento de consultorías y auditorías de sistemas de información. Este equipo es el encargado **de analizar las necesidades del cliente** para ofrecerle la

mejor solución, así como un procedimiento de utilización de las aplicaciones de *Copermática* adaptado completamente a las reglas de negocio propias de la empresa cliente.

Cabe indicar que en algunos casos las necesidades de la empresa son estándar, básicas, y no requiere estudios especiales, por lo que la solución pasará por una instalación de las aplicaciones de la forma habitual. En gran parte de los casos, las empresas tienen unas reglas concretas de negocio y necesidades muy específicas, algunas veces muy complejas, que deben ser cumplidas y satisfechas por las aplicaciones a implantar. En esta situación se hace indiscutible la realización de una consultoría previa con todas las fases que conlleva.

Cuando una empresa plantea a *Copermática* la necesidad de implantar un nuevo sistema de información, y más concretamente, unas nuevas aplicaciones informáticas para controlar los procesos de gestión, principalmente gestión comercial, fabricación, CRM y trazabilidad, se analizan todos los procesos antes de realizar la instalación de dichas soluciones.

Primeramente se realiza una toma de datos en la que se pretende captar las necesidades de la empresa, en principio de forma global y posteriormente de manera detallada. La toma de datos se acomete de la forma más completa y en ella se capta la mayor cantidad de información, para que no quede ningún aspecto por completar, el cual pueda producir posteriormente algún tipo de interferencia y de inconsistencia en la solución planteada.

La toma de datos inicial se lleva a cabo por un consultor comercial de *Copermática*, el cual trasladará al coordinador del equipo de consultoría toda la información obtenida. En otros casos, sobre todo cuando se plantea cierta complejidad, la toma de datos inicial, es complementada y ampliada por un consultor especializado.

Catálogo de Servicios:

Dentro del variado porfolio de SERVICIOS disponemos de distintas modalidades, diferenciadas en dos bloques:

- Servicios de Software
- Servicios de Sistemas

SERVICIOS DE SOFTWARE AIf@

SERVICIO PLATINO.

Prestaciones:

- Actualización de nuevas versiones – Vía Internet –
- Atención de Telesoporte
- Asistencia “in-situ”
- Acceso Portal Web, exclusivo para clientes
- Bonificaciones en Centro de Formación hasta el 50%
- Bonificación especial para la edición de informes a medida

SERVICIO ORO.

Prestaciones:

- Actualización de nuevas versiones – Vía Internet –
- Atención de Telesoporte
- Bonificaciones en Centro de Formación hasta el 50%

- Acceso Portal Web, exclusivo para clientes

SERVICIO PLATA.

Prestaciones:

- Actualización de nuevas versiones – Vía Internet –
- Acceso Portal Web, exclusivo para clientes

SERVICIOS DE SOFTWARE A3.

Para estos productos el servicio exclusivo es ORO, como distribuidores oficiales de A3 Software.

SERVICIOS DE HARDWARE Y SISTEMAS

Servicio Naranja.

Es un producto de prestación de servicios informáticos de coste sostenido y tiempo de respuesta garantizado, que tiene como objetivo prestar atención técnica cualificada en las instalaciones pactadas con el cliente sobre el hardware y sistemas.

Servicio Global:

Este servicio está basado en una cuota por cada elemento de hardware a contratar y con unas prestaciones globales:

- Atención Telemática
- Asistencia “In-situ” sin cargo

- Sustitución de máquinas averiadas
- Tiempo de respuesta 24 horas L máximo - TMRG-
- Reparación y sustitución de elementos a reparar gratuito.

SERVICIOS TELESOPORTE INTENSIVOS

Servicio 7 X 9

Para los sectores con necesidades específicas de servicio, disponemos de atención TELEMÁTICA intensiva, los sábados, domingos y festivos de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00.

Este servicio está destinado a los sectores:

- Bodegas en Campaña
- Hidrocarburos
- Hostelería

DESPLAZAMIENTOS

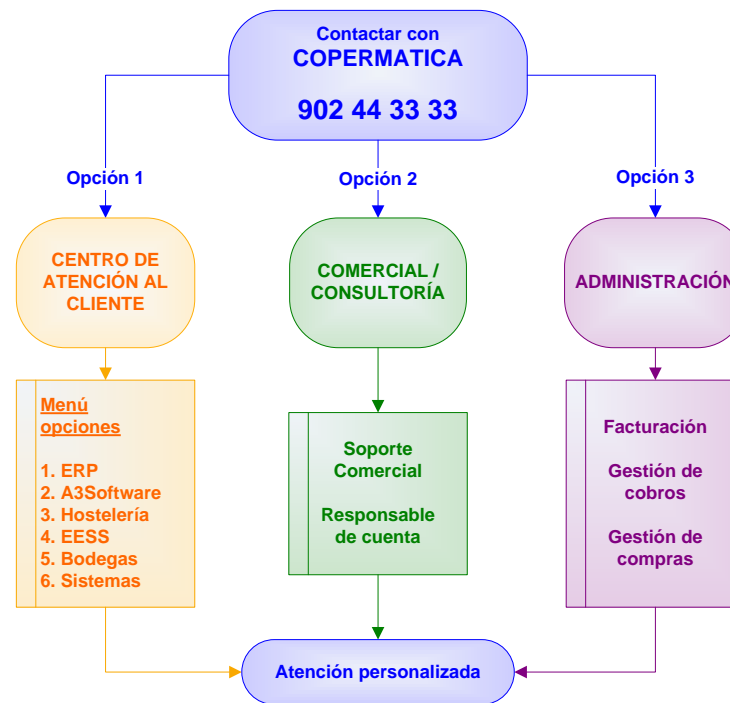
Para los servicios de asistencia “in-situ” de software el desplazamiento será sin cargo hasta 100 Km., cargando una cantidad fija para el exceso de kilometraje.

Para servicios de sistemas y formación, se aplicará una cantidad fija en función de la distancia existente.

La tarifa de desplazamientos estará disponible en cada momento.

COMUNICACIÓN CON COPERMATICA

Una buena comunicación, mejora la colaboración y por lo tanto la satisfacción del cliente, para ello en Copermática disponemos de un **procedimiento sencillo** para que el cliente pueda interactuar adecuadamente con nosotros.



MEDIOS DE COMUNICACION

El Centro de Atención al Cliente es el departamento de Copermática que mantiene las **relaciones de soporte con el cliente**, proporcionándole información, **comunicación con el resto de departamentos** y gestionando el servicio de atención técnica necesaria.

Son diversas las formas de contactar con el departamento durante el horario de atención:

- Telefónicamente, marcando el número 902 44 33 33 Ext. N° 1
 - A través de correo electrónico en las siguientes direcciones:
 - División ERP: sat_erp@copermatica.com
 - División Bodegas: sat_agr@copermatica.com
 - División Hidrocarburos: sat_hid@copermatica.com
 - División Hostelería: sat_hos@copermatica.com
 - División A3 Software: sat_a3s@copermatica.com
 - División MicroPymes: sat_mic@copermatica.com
 - División Informes y Sistemas: sat_sis@copermatica.com
 - División Distribución: sat_dis@copermatica.com

- A través de internet en la web <http://www.copermatica.com>, donde se encuentra implantada una herramienta de soporte remoto global de acceso sencillo y totalmente seguro, permitiendo resolver rápidamente los problemas del cliente.
- Utilizando el portal de soporte al cliente donde dispone de una base de conocimiento que le permitirá consultar gran cantidad de artículos, preguntas más frecuentes o bien enlazar a otros recursos disponibles como videos formativos. Visite <http://soporte.copermatica.com/clientes>.
- Y mediante fax en el número 926 51 45 93

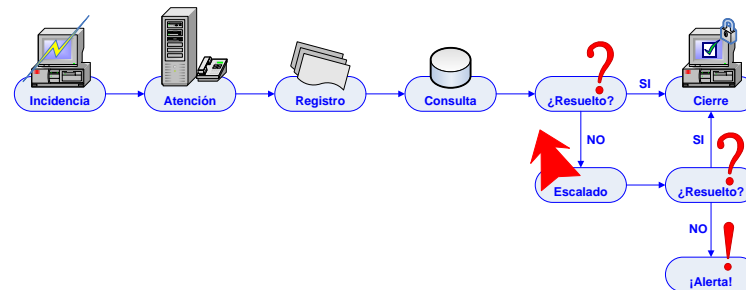
Para contactar en horas no contempladas en el horario laboral, nuestro sistema dispone de un buzón de voz, donde puede dejar su consulta indicándonos su nombre y teléfono de contacto.

HORARIO DE ATENCION

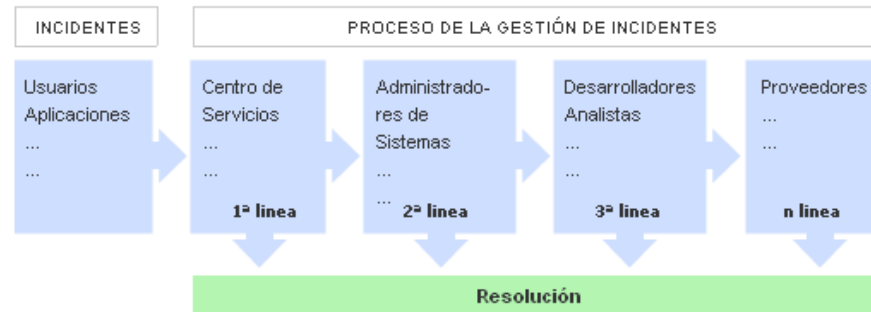
El horario laboral de atención al cliente de Copermática está fijado de 09:00 h. a 14:00 h. y de 16:00 a 19:00 para todo el año y durante los días estipulados como laborables según el calendario vigente en la comunidad de Castilla-La Mancha y concretamente para nuestro centro de trabajo en Tomelloso.

Existe dentro del horario laboral una serie de jornadas puntuales con servicio reducido, estas jornadas se refieren a puentes vacacionales o situaciones de baja actividad empresarial.

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CONSULTAS.



Todas las consultas realizadas a través del departamento quedan registradas por los agentes, asignándoles un número de expediente y dejando establecida la fecha y hora del mismo, siendo esta indicación de tiempo la denominada “Fecha y hora de inicio” o “Fecha y hora de apertura” del expediente.



Los agentes de primera línea tienen como función principal **abrir el expediente**, comprobar la **identificación del cliente** y **registrar la consulta** planteada. Una vez realizado este punto de registro, realizan la verificación de servicios contratados por el cliente. Estos agentes tienen **capacitación suficiente** para resolver la mayoría de las consultas planteadas, en caso contrario, se encarga de **asignar el agente** o la división responsable de plantear la solución necesaria.

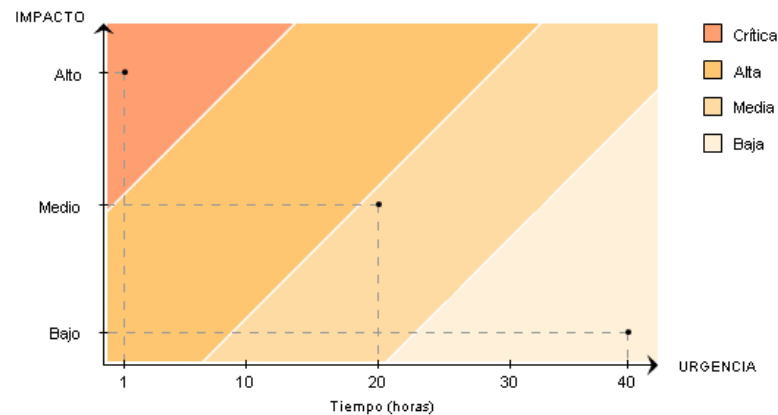
Este paso se conoce con el nombre de **“escalar”** el expediente a un nivel superior, donde también queda registrada la fecha y hora que se produce tal desvío. No obstante, el **agente que realiza el registro**, es el responsable del expediente aperturado **realizando el seguimiento** de cada uno de los pasos que se producen e **informando al cliente** del estado del mismo.

A la vez que se produce el escalado, la consulta es **marcada con una prioridad** según el siguiente baremo:

- **Baja.-** Dudas o consultas sobre el funcionamiento del software. El servicio de atención técnica **no presta formación a través del teléfono**, puede ayudar a resolver pequeñas dudas de funcionamiento, indicar los enlaces a los videos

autoformativos o bien proponer la necesidad de formación en casa del cliente. El funcionamiento del negocio no se ve afectado.

- **Media.**- Pérdida de funcionalidad en parte de la aplicación. Errores no críticos que no son significativos ya que no interrumpen o afectan de forma leve el funcionamiento del negocio.
- **Alta.**- Aplicación no disponible – bajo impacto en el negocio. Errores críticos que disminuyen la funcionalidad básica de la aplicación sin producir una parada total del sistema, afectando moderadamente el funcionamiento del negocio.
- **Crítica .**- Aplicación no disponible – **alto impacto en el negocio.** Errores críticos o datos corruptos que paralizan en su totalidad la funcionalidad del negocio de forma severa.

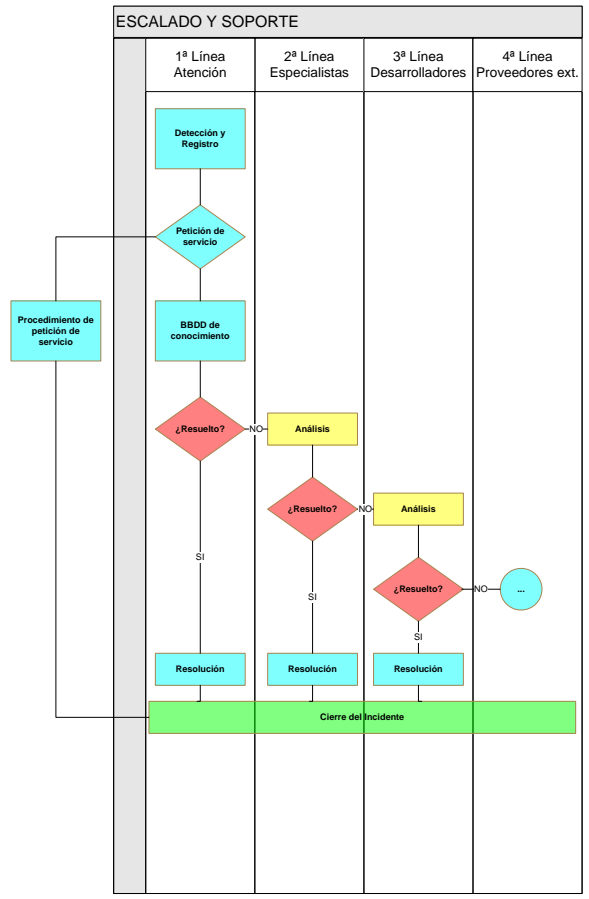


Los agentes de nivel superior son agentes especializados en una o varias divisiones, con una capacitación superior que analizan el registro realizado por el agente de primer nivel, realizan las comprobaciones locales necesarias y determinan si la consulta puede ser solucionada directamente por el mismo o necesita ser escalada a otros servicios o departamentos.

En el instante que se produce el contacto con el cliente para indicarle una solución a su consulta, se registra la fecha y hora que conocemos con el nombre “Fecha y hora de atención”.

Todas las acciones que se realizan por los distintos agentes, servicios y departamentos que intervienen son registradas quedando una **trazabilidad completa** de la consulta hasta su cierre, donde ha habido una solución válida a la consulta planteada y verificada por el cliente. En este momento se registra la “Fecha y hora de cierre”.

Con la finalización de cada expediente, **el agente ha verificado con el cliente la validez de la respuesta ofrecida** y comunica el cierre de la misma, a su vez deja constancia a través de un correo electrónico a la dirección proporcionada por el cliente, siendo este el justificante y visto bueno por ambas partes.



COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RECEPCION DE SERVICIOS.

Por parte de Copermática se espera que el cliente conozca todas las políticas, estándares y procedimientos básicos de comunicación con nuestra organización, siendo el punto de partida para alcanzar la **BUENA COMUNICACIÓN**.

Responsable Principal del Cliente:

Cada CLIENTE dispone de un responsable encargado de gestionar los intereses del mismo. Este responsable es asignado en el momento de causar alta como CLIENTE dentro de la organización. **El responsable principal del CLIENTE, es su asesor comercial**, velando por aconsejar correctamente en todo lo relativo con la organización y su entorno:

- Asesoramiento comercial
- Poner en conocimiento los sistemas y medios de comunicación
- Políticas y catálogo de servicios

Responsable del Cliente:

En la medida que el cliente se va relacionando con la organización, interactuará con un **recurso responsable de sus necesidades** en cada momento, dependiendo de la naturaleza de las mismas:

- Administración y estado de cuentas
- Atención y Asistencia Técnica
- Desarrollo y producción

- Consultoría, Formación e Implantación

Registro de Incidencias:

Cualquier relación goza de imperfecciones y para tratar de mejorarlas disponemos de un sistema de monitorización de las mismas, existiendo una dirección de correo electrónico específica y exclusiva para informar por parte del cliente de aquellas incidencias detectadas y que originan una **NO CALIDAD de los procesos y servicios** de Copermática.

incidencias@copermatica.com

COLABORACION ESPECÍFICA DE LOS CLIENTES.

El cliente debe entender que toda **la prestación de servicios es LIMITADA** de acuerdo al contenido de esta carta de compromiso. La responsabilidad del cliente en su relación con el servicio de atención técnica variará de acuerdo con el servicio contratado.

El cliente con necesidades de servicio, **solicitará la atención técnica e informará de todas las incidencias y requerimientos de soporte**. Se espera que el cliente tenga un conocimiento genérico de las herramientas (hardware y software) de las que hace uso.

Informará, en el momento de contacto con el servicio de atención técnica, su identificación: nombre y empresa.

Notificará la situación de manera clara, describiendo los detalles de las acciones realizadas antes de la presentación de la incidencia.

Indicará, si lo hubiese, cualquier uso inusual reciente de las aplicaciones o cualquier cambio realizado.

Atenderá de forma ordenada al requerimiento de toda la información que le sea solicitada por el agente.

Proporcionará un adecuado y objetivo diagnóstico de la severidad de la incidencia para con el negocio e informará de la importancia de la incidencia en términos de tiempos.

Deberá colaborar en el intento de resolución telefónica de la incidencia, siguiendo y ejecutando las instrucciones dadas por el agente del servicio de atención técnica. Informará adecuadamente de los eventos sucedidos con la resolución en línea. Se espera que el cliente colabore activamente en el proceso de resolución.

NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO.

Por numerosos motivos que son evidentes, **los niveles de calidad son limitados**, persiguiendo nuestra organización unas cotas aceptables en base a las necesidades de nuestros clientes.

SOPORTE DE ATENCIÓN TELEMÁTICA

Los tiempos de medición usados para obtener el nivel de calidad, es el siguiente:

- **Nivel de calidad de contacto** (Tiempo de respuesta). Medición realizada por la central telefónica que indica la cantidad de llamadas contestadas en un tiempo
- mínimo establecido (<20 seg). Los indicadores y valores de nivel de calidad usados son:

Descripción del servicio	Indicador	Valor de control
% Nivel de servicio	80	75
% Abandono	1	2
Tiempo medio abandono	1 min.	1 min. 30 seg.

- **Nivel de calidad de atención.** Tiempo máximo transcurrido entre la “Fecha y hora de apertura” y la “Fecha y hora de atención”. Dependiendo de la prioridad establecida, los indicadores y valores de calidad usados son:

Descripción del servicio	Indicador	Valor de control
Crítica	15 min.	30 min.
Alta	30 min.	60 min.
Media	60 min.	90 min.
Baja	75 min.	120 min.

- **Tiempo de atención.** Tiempo máximo transcurrido entre la “Fecha y hora de atención” y la “Fecha y hora de cierre” de los expedientes tratados directamente sin escalado. Los indicadores y valores de calidad usados también están establecidos en función de la prioridad marcada, siendo:

Descripción del servicio	Indicador	Valor de control
Crítica	1 h.	1 h. 30 min.
Alta	1h. 30 min.	2 h.
Media	4 h.	5 h.
Baja	6 h.	8 h.

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DE NO CALIDAD EN ALF@.

De cara a la calidad del sistema y como primera meta, Alf@ debe mantener un **nivel de calidad interna óptimo** resultante del plan de testing y pruebas. Este ha sido siempre, en el Departamento de Desarrollo e I+D, el objetivo más inmediato.

Sin embargo es sensato plantearse qué: “dado un sistema informático cualquiera, es pretencioso requerirle INCIDENCIAS = 0 y resultaría engañoso prometer conseguirlo”.

El software se basa en proyectos que precisan atención y soporte para obtener satisfacción de los usuarios, contando siempre con un aceptable resultado de INCIDENCIAS > 0.

Por tanto en Copermática pensamos que no nos vale solo con intentar minimizar los errores del software extremando las pruebas, sino que vamos a necesitar algo más: *Inspección, visibilidad, rapidez y perfeccionamiento*:

- Inspección y monitorización en todos los condicionantes que afectan a la calidad no solo del software sino de la solución global para prevenir y reducir las acciones de soporte.
- Permanentemente visibilidad de la situación para los distintos actores, protagonistas e interlocutores de la solución global (usuarios, técnicos de soporte, desarrolladores, etc.) para identificar y llevar a cabo acciones resolutorias.
- Subsanan con rapidez y eficacia cualquier indicador de riesgo que afecte a la calidad de la solución y se encuentre al alcance de Alf@.
- Mantener un perfeccionamiento constante que pueda llegar a todos los usuarios eliminando versiones obsoletas que lesionan la imagen de producto innovador y moderno.

Para ello, hemos desarrollado en Alf@ una característica de automatismos que permite realizar labores de auto diagnóstico, auto reparación, notificación y actualización automática. Esta característica consta de cuatro subsistemas:

- Gestión de Excepciones (inspección).
- Notificaciones (visibilidad).
- Actualizaciones (rapidez).

- Control de Servicios (perfeccionamiento).

El Subsistema de gestión de Excepciones

Registra, controla y administra por cada usuario de Alf@ información sobre las incidencias, su origen y escenario. Alimenta el sistema experto que maneja el personal de Centro de Atención y Soporte, promueve acciones preventivas y resolutivas ayudando a la búsqueda de soluciones.

El subsistema de Notificaciones

Informa al usuario de toda la actividad de Centro de Atención y Soporte relacionada con la resolución de sus casos registrados y como se están llevando a cabo con plazos y previsiones de resolución. Todo ello desde el escritorio de Alf@.

El subsistema de Actualizaciones

Corrige de forma preventiva y rápida las alertas identificadas en el escenario del usuario que estén al alcance de Alf@ y no precisen de intervención técnica. También mantiene a todos los usuarios de Alf@ en un nivel de producto actual facilitando el acceso a nuevas funcionalidades y a la permanente evolución del producto.

El Subsistema de Control de Servicios

Permite que Alf@ esté actualizado a la última edición publicada y validada, que el usuario perciba los cambios y las novedades conforme se van produciendo y que las disfrute conforme al servicio contratado que le autoriza para disponer de ellas. Es decir, separa el concepto actualización del uso de nuevas funcionalidades de forma que todos los usuarios estén actualizados y solo los autorizados por contrato puedan usar las nuevas funcionalidades.

SUBSANACIÓN DE ERRORES.

Los errores propios del software son recopilados a través de los distintos canales de notificación de incidencias, los cuales pueden actuar de forma automática para la subsanación conforme a lo descrito anteriormente cuando dicho error ya fue localizado, registrado y corregido con anterioridad.

Cada vez que en nuestros sistemas se registra un nuevo error, se activa un mecanismo de acciones del Departamento de Desarrollo que lleva a cabo las siguientes acciones:

1. Reproducción y Registro del error.
2. Corrección.
3. Pruebas de validación.
4. Pruebas de entorno de laboratorio.
5. Confección del paquete integrado de correcciones (Una vez por semana).
6. Pruebas de integración y validación en entornos de producción (reales)
7. Despliegue de la solución a los usuarios a través del sistema de actualizaciones.

Tiempo de respuesta en la subsanación de errores no registrados.

Cada Edición (compilación de los programas) se realiza en ciclos periódicos de una a dos semanas. La corrección de errores se agrupa en dichas ediciones las cuales tienen que pasar unas pruebas finales de integración y ello obliga a proceder de esta forma.

Los indicadores y tiempo de respuesta en resolución de errores son los siguientes:

- Muy Bueno. Dentro del plazo de los 2 días desde el escalado del departamento de C.A.C. La corrección corresponde a casos de urgencia y aparecería con independencia del plazo para la siguiente Edición.
- Bueno. Dentro del plazo de los 7 días desde el escalado del departamento de C.A.C. La corrección aparecería en la siguiente Edición.
- Normal. Dentro del plazo de los 14 días desde el escalado del departamento de C.A.C. cuando la corrección no puede incluirse en la Edición más inmediata y salta a la siguiente.
- Malo. Cualquier plazo por encima de los 15 días desde el escalado del departamento de C.A.C.



ASESORAMIENTO PREVENTA.

El asesoramiento preventa proporcionado por nuestra organización es un servicio personal, suministrado por recursos formados convenientemente para el asesoramiento adecuado a las demandas del cliente.

Esta asistencia es un **servicio gratuito**, formando parte de las acciones previas al suministro e implantación de nuestras soluciones, comprometidos con la eficacia y agilidad de respuesta.

La primera respuesta y toma de contacto con la solicitud del servicio **no es superior a las 12 horas** efectivas.



CERTIFICACION DE CALIDAD NORMA UNE ISO 9001:2000

Con fecha 4 de agosto de 2006 Copermática recibe el certificado de registro AENOR con el nº **ER-1118/2006** al igual que la certificación **QNET**.

La certificación del **Sistema de Gestión de Calidad** adoptado por Copermática, ha sido emitida por La Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR para el *Diseño, Consultoría e Implantación de Aplicaciones Informáticas. Venta y mantenimiento de Software y Hardware.*

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad forma parte imprescindible del trabajo cotidiano de nuestra organización.

PROTECCION DE DATOS

ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Según lo establecido en Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter, Copermática, S.L. actúa como *Encargado de tratamiento* de ficheros que contienen datos personales y cuyo es responsable el cliente que suscribe el contrato de prestación de servicios.

El acceso o tratamiento que Copermática, S.L. realiza sobre los ficheros del cliente que suscribe el contrato de servicios pueden llevarse a cabo en los siguientes términos: a través de conexiones remotas con los sistemas del cliente, por acceso de los técnicos a los datos, tanto en el domicilio del cliente como en las instalaciones de Copermática, S.L. cuando los equipos son reparados en el laboratorio y por envío de los datos para su reparación, bien en un soporte o por medios telemáticos.

Copermática, S.L. solo accederán a los datos de carácter personal de los que el cliente es responsable cuando las tareas objeto del servicio contratado así lo requieran, **comprometiéndose a mantener el debido secreto profesional respecto de dichos datos y que no utilizará los mismos para otras finalidades.** Este compromiso se extiende a todo el personal de Copermática, S.L. que participe en cualquiera de las fases que componen los servicios contratados.

Una vez finalizada la relación contractual, Copermática, S.L. destruirá lo datos objeto de tratamiento o éstos serán devueltos al cliente que suscribe el siguiente contrato, responsable de los mismos.

Copermática, S.L. declara tener elaborado el documento de seguridad e implantadas las medidas de seguridad que correspondan aplicar por la naturaleza de los datos que se traten en los diferentes ficheros, tanto propios como sobre los que actúa como encargado de tratamiento.

