



PROTOCOLO DE SERVICIO

ATENCION DE NOVEDADES TECNICAS A SISTEMAS DE SEGURIDAD CLIENTES ACTIVOS

VERSIÓN 3
2023

1. NOTIFICACIÓN DE NOVEDAD

Para garantizar la correcta recepción de su solicitud se requiere reporte vía llamada telefónica a los números: **601 4897894 y 3125928745** de lunes a sábado de 7 am a 6pm o **601 4660687 y 322 3947852** todos los días las 24 horas del día Y de preferencia su comunicado vía mail a jefetecnico@moresecurity.com.co, 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.



PROTOCOLO DE SERVICIO

ATENCION DE NOVEDADES TECNICAS A SISTEMAS DE SEGURIDAD CLIENTES ACTIVOS

VERSIÓN 3
2023

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.



PROTOCOLO DE SERVICIO

**ATENCION DE NOVEDADES TECNICAS
A SISTEMAS DE SEGURIDAD CLIENTES ACTIVOS**

**VERSIÓN 3
2023**