

SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

- ⇒ **Vías de contacto para acceder a Mesa de Ayuda:**
- **Telefónica** al 011 3985-8501 opc. 1 de lunes a viernes de 9 a 17.30 hs.
 - **Consultas Online** (Tickets) www.catedralhd.com.ar

⇒ **Instancias del servicio de Soporte Técnico**

Estas instancias son calificadas según la complejidad de la consulta planteada.

1. **Primera Instancia:** Se tratarán consultas de resolución rápida, entendiéndose por esto que la solución se brinda con simples instrucciones.
También se podrá hacer llegar al usuario un instructivo o video tutorial a través del portal de consultas por medio de un Ticket.
 - **Tiempo de Respuesta:** En el momento de la consulta.
2. **Segunda Instancia:** Se dará solución a la consulta planteada desde el portal de Consultas Online (Ticket). Dicha solución podrá ser otorgada enviando un instructivo o video tutorial para ser ejecutado por el usuario. Estas consultas necesitan que el usuario detalle de forma clara y completa el problema, para de esta manera, poder avanzar con la mayor celeridad posible a la solución.

Dicha solución se podrá brindar a través de instructivos y/o tutoriales confeccionados para ser utilizados por el usuario del sistema.

- **Tiempo de Respuesta:** Dentro de las 24 hs. hábiles de ingresada la consulta. Aplica para la primera consulta como para las sucesivas interacciones.

Nota: Pueden existir situaciones que retrasen el tiempo de respuesta, como por ejemplo elevar el problema planteado a otra área de la empresa.

✓ **IMPORTANTE**

- **CONEXIONES REMOTAS:** Se utilizarán **excepcionalmente** una vez estudiado el caso y elevado a un supervisor la problemática planteada por el usuario.
NO son un instrumento de rutina para resolución de problemas.
- Si no obtuvo respuesta de su Ticket, primero revise si está dentro del tiempo de respuesta (dentro de las 24 hs. hábiles). Las consultas se irán respondiendo según hora de ingreso de las mismas.
- Las consultas referidas por **Libro de Suelos Digital** se trabajarán dentro de la Segunda Instancia de Soporte Técnico, ya que requieren de un análisis pormenorizado de cada situación presentada. Por tal motivo no serán resueltas en instancia telefónica.
- Los servicios personalizados no están incluidos dentro del abono anual, entiéndase por dichos servicios:
 - Configuración y/o adaptación de convenios que no se encuentren en el repositorio.
 - Configuración de nuevos conceptos o acuerdos actualizados de convenios que no se encuentren en el repositorio.
 - Proceso de renovación de Certificado Digital para Facturación Electrónica.
 - Reparación de Base de Datos (queda supeditado a la factibilidad de dar una solución).
 - Diseños de informes y comprobantes (Tanto del Sistema de Gestión de Empresas como el Sistema de Gestión de Estudios Contables).
 - Reinstalaciones del sistema Catedral tanto en el servidor como en los puestos de trabajo.
 - Capacitaciones personalizadas para el uso de los sistemas de Catedral Software.
 - Aplicativo Ventas Tools.

Para mayor información: [clic aquí](#)