

# Soporte Estándar y Extendido

Esta guía le proporcionará la información necesaria para conseguir el máximo valor de su inversión en programas técnicos de soporte ECM Solutions para las soluciones de gestión de contenidos, que incluye productos como: Sistema Integral de Gestión Administrativa y de Automatización de Procesos SIGAP Control de Gestión y SIGAP Memorias Documentales, ECM Batch Processor, ExpedienteView, entre otros.

“Soporte Estándar”: Provee a nuestros clientes un número ilimitado de llamadas telefónicas cubiertas durante el período de atención de mantenimiento, este período ofrece un horario de atención de 9 am a 6 pm de lunes a viernes, excluyendo los días festivos de la Ciudad de México. El Soporte Estándar incluye Soporte Electrónico y derecho a Nuevas Versiones de software liberado, cuando este aplique.

Para ambientes productivos, el modelo de “Soporte Extendido” ofrece un mayor número de contactos autorizados y horarios de atención telefónica extendidos destinados a atender problemas críticos encontrados a cualquier hora del día o noche. Con las características de Soporte Estándar este programa (fuera de horarios) habilita una respuesta rápida y oportuna los 365 días del año ideal para aplicaciones de misión crítica.



Los programas anuales de soporte y mantenimiento “Estándar” y “Extendido” están diseñados para proteger y mantener la inversión en los productos adquiridos por su organización. Ofreciendo a nuestros clientes la combinación correcta entre Soporte y Servicios siempre buscando satisfacer sus requerimientos y necesidades particulares de negocio. Esta es la razón de ofrecer distintas alternativas y opciones adicionales para mantener las soluciones ofrecidas al mercado por parte del Consultoría y Aplicaciones Avanzadas de ECM S.A. de C.V. (ECM Solutions) de manera eficiente y optimas en los ambientes productivos que se encuentren.



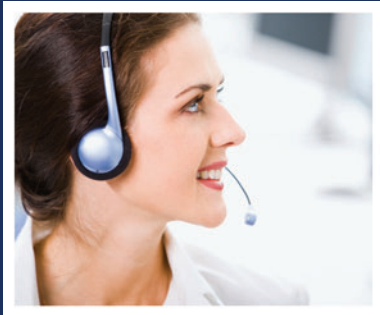


Por un pago anual por sistema, cada programa ofrece las siguientes características:

- ***Soporte telefónico urgente e ilimitado:***  
Destinado para sus problemas de alta prioridad (Prioridad 1) y provisto por especialistas de soporte en los aplicativos para la resolución de problemas, con capacidad de seguimiento y monitoreo a todas las actividades reportadas sobre casos de soporte y escalación automática a gerentes y personal técnico cuando los tiempos de respuestas excedan los niveles de servicio de atención. Este será disponible en horario normal de oficina, a excepción de clientes con Soporte Extendido.
  - ***Sistema electrónico de registro de incidentes***  
Acceso vía Internet para que su personal autorizado pueda registrar casos, revisar el estado de casos abiertos e intercambiar la información con el ingeniero de soporte que trabaje en su incidente.
  - ***2-días pre-agendados para soporte de problemas ocurridos fuera del horario laboral:***  
Estarán disponibles para nuestros clientes Extendido le ofrece la posibilidad de recibir activamente consejo en su migración actual, aumentar planes y asegurar recursos de soporte, con antelación, fuera del horario normal de oficina los días que tengan actividades de mantenimiento significativas sobre el Hardware o Software asociado a los productos adquiridos.
  - ***Un número limitado de contactos de soporte autorizados:***  
Podrán ser designados dependiendo del tipo de soporte adquirido, el soporte telefónico o vía email estará disponible para usuarios capacitados formalmente por ECM Solutions en la administración en el sistema y que pertenezcan a la lista de contactos de soporte autorizados emitida por el cliente.
  - ***Derecho a Nuevas Versiones:***  
El modelo de soporte a cliente provee liberaciones mayores y menores de los aplicativos para mantener sus sistemas actualizado con las últimas correcciones, nuevas capacidades y funcionalidades durante el período de vigencia de su contrato. Las liberaciones mayores proveen nuevas funcionalidades significativas mientras que las liberaciones menores o parches, proveen correcciones a defectos del aplicativo y actualizaciones de menor impacto en la funcionalidad.
- Es política del ECM Solutions soportar la versión actual y una liberación mayor inmediata anterior. Otras versiones anteriores se descontinuarán para su soporte en un periodo no menor a 6 meses, luego de anunciar su "EOL" (End Of Life)



## Administración de casos de Soporte



Tipo de incidente	Tiempo de respuesta esperado
Sistema Productivo Caído	4 horas hábiles (Prioridad 1)
Impacto serio en el aplicativo	8 horas hábiles (Prioridad 2)
Impacto medio en el aplicativo	24 horas hábiles (Prioridad 3)
Impacto bajo en el aplicativo	42 horas hábiles (Prioridad 4)

Todo esfuerzo es realizado para solventar cada caso lo más pronto posible sin embargo el tiempo de resolución puede variar dependiendo de la complejidad del caso, severidad e impacto al sistema productivo. Los tiempos de respuestas objetivo para cada nuevo caso, se calculan a partir del diagnóstico preliminar del especialista de soporte y se listan a continuación:

### Descripción de Prioridades:

El problema atribuido a uno de los componentes de software suscritos al contrato de Soporte y Mantenimiento y:

#### Prioridad 1:

Afecta al 100% de los usuarios los cuales no pueden continuar con su trabajo. Ej. No se puede acceder a la aplicación o se presenta un error fatal el cual no permite ejecutar ninguna funcionalidad del sistema suscrito al programa de mantenimiento.

#### Prioridad 2:

Afecta a un grupo mayor al 50% usuarios pero de alguna manera pueden continuar con su trabajo.

#### Prioridad 3:

Se presenta como un caso aislado que afecta a algunos usuarios (menor al 50% y mayor al 10% de los usuarios) y no les impide continuar con su trabajo.

#### Prioridad 4:

Se presenta como un caso aislado que afecta a algunos usuarios (menor al 10% de los usuarios) y no les impide continuar con su trabajo ó se presenta en ambientes no productivos tales como desarrollo, pruebas u otros.

*Para poder abrir un caso nuevo el cliente deberá asegurar que todos los componentes asociados como Bases de Datos, Servidores de Aplicaciones, Sistema Operativos, Redes, Infraestructura, etc, estén funcionando correctamente.*

## Costo del Programa de Soporte

El programa de soporte a clientes es ofrecido por un cargo anual por sistema, El Soporte Estándar es calculado al 19% del precio de lista del Software, y el Soporte Extendido se calcula por el 25% del precio de lista del Software.

Por favor nótese que el monto mínimo de la póliza de soporte es \$10,000 USD para cada Soporte Estándar o Extendido y está basada en la facturación anual de mantenimiento.

## Términos del Programa de Soporte

El término mínimo de servicios de soporte de aplicativos es de un año. En caso de renovación este contará a partir del día hábil siguiente al vencimiento de la última póliza de soporte adquirida.

## Más Opciones para Cumplir con sus Requerimientos

El Soporte Estándar ó Extendido puede ser configurado incluyendo servicios adicionales. Servicios opcionales son adquiridos a través de órdenes de compra y deben ser solicitados de manera anticipada. Por favor contacte a su ejecutivo de cuenta para información adicional.

Los clientes deben adquirir o tener vigente algún programa de soporte para poder incluir estos servicios de soporte adicionales, a continuación se presenta una lista de estos.

### Bolsa de Horas de Consultor Técnico en Sitio:

Nuestros clientes pueden adquirir paquetes de horas de consultoría o asistencia técnica como servicios de instalación, migración, actualización alrededor del aplicativo suscrito a la póliza de soporte y mantenimiento. La consultoría técnica es ofrecida en paquetes a partir de 160 horas, y es válida por un año desde la fecha de adquisición. Los consultores técnicos estarán disponibles basados en un plan anticipado de participación u apoyo.

### Soporte Técnico en Sitio (STS):

El STS provee a su Dependencia y/o Entidad con un recurso directo del departamento de Soporte de ECM Solutions. El STS ofrece incluir un nivel mejorado de monitoreo, coordinación, reportes consistentes, planificación de actualizaciones, servicios de administración de aplicativos y un servicio de entonación anual.

Revisiones de negocio programadas: Su Ingeniero de Soporte en Sitio programará una revisión de negocio cada seis meses para discutir próximas versiones de productos, revisión de la actividad de soporte, y cualquier otro tema relacionado con soporte para el despliegue software de gestión de contenidos.

Le dará una guía en las nuevas versiones y productos y trabajará con usted para determinar qué versiones le ofrecen mejoras relevantes, además de asistirle el desarrollo de planes de migración.

El servicio STS es ofrecido por un pago y período anual.

# Programa de Soporte

## Claves Para El Éxito del Programa de Soporte

Nuestra intención es la de soportar su éxito, y nosotros creemos uno de las claves del mismo es una comunicación exitosa entre el equipos de administración del sistema en las instalaciones del cliente y el especialista de soporte.

Para resolver los problemas de manera efectiva, tenemos los siguientes requerimientos específicos para nuestros clientes.

### Comunicación Electrónica vía Internet:

Todos nuestros clientes suscritos a un programa de soporte tienen que proveer un acceso de comunicación a internet para transferencia de archivos y ejecutar aplicaciones de acceso para monitoreo remoto. Para sistemas de clientes que no soporten conexiones remotas vía internet se puede experimentar el consumo de un mayor tiempo en la resolución de problemas.

### Expertos Internos

Para ayudarle a diagnosticar posibles problemas relacionados en su sistema operativo, RDBMS, redes, productos Web, aplicaciones, etc.

### Acuerdos de Soporte Equivalentes

Para servidores y hardware del cliente, software, RDBMS, servidor de aplicación de Web, y si es necesario, productos de establecimiento de redes.

### Procesos de recuperación y respaldo probados y establecidos

Para restablecer los servicios lo más rápido posible y con el menor riesgo.

### Ambiente de prueba

Para realizar las pruebas y adecuaciones en ambientes paralelos a la operación minimizando de esta manera el riesgo de las actualización e implementaciones de parches en los ambientes productivos.



### Capacitación de Administración Formal en el Software Adquirido:

Los programas de Soporte Estándar y Extendido requieren que todos los contactos del cliente autorizados y administradores del sistema tengan una capacitación formal en el producto. Estos contactos deben proveer servicios de verificación y solución de problemas, previo a la escalación al centro de Soporte de ECM Solutions. El contacto autorizado por parte del cliente será un punto focal para la resolución de problemas en sitio, administrando la base de usuarios, y asegurando las prácticas comunes y la distribución del aplicativo. Su experiencia resultará en la determinación y resolución de problemas de manera rápida y eficiente.

Por favor contacte su ejecutivo de cuenta para mayor información acerca de capacitación formal del producto.

## Contacto de soporte autorizado

Los clientes son consultados sobre los contactos de soporte autorizados para administrar y soportar sus sistemas. Estos contactos deben tener la capacitación y la experiencia en su infraestructura de hardware y Software, las tecnologías utilizadas y tener la Capacitación de Administración sobre el producto suscrito a la póliza de soporte. Todos los clientes suscritos al programa de Soporte Estándar o Extendido necesitan proveer una lista de los recursos capacitados y autorizados como contacto de soporte.

Un formulario para este propósito será entregado al cliente focal al momento de iniciar su período de soporte. Contacte al centro de soporte para revisar o actualizar la lista de contacto de soporte autorizados de su institución. Esta información es almacenada en nuestra base de datos de contactos de soporte técnico del cliente con el propósito de aceptar la creación de nuevos casos de soporte y para el acceso a información en nuestro sitio web. El número de contactos autorizados se lista a continuación pero todos deben estar capacitados formalmente.

### Número de usuarios

Soporte Estándar

### Contactos Autorizados

2

Soporte Extendido

4

Contactos de Soporte adicionales pueden ser agregados tras acuerdos con su ejecutivo de cuenta y dependiendo del número de usuarios finales licenciados.

**ECM Solutions** abrirá un caso solo de los contactos de soporte autorizados. En caso de recibir un reporte de otro individuo de la compañía, se notificará al mismo se contacte con alguno de los contactos de soporte autorizados.

## Adquiera o Renueve su Programa de Soporte Hoy

Por favor contacte a ejecutivo de cuenta local para adquirir un Programa de Soporte Estándar o Extendido. Un acuerdo de términos y condiciones de soporte le será presentado para su firma.

## Cientes sin Ningún Programa de Soporte Vigente

Los clientes que deciden no renovar un programa de soporte podrán seguir gozando del uso de los productos pero no contarán con atención a llamadas de soporte, parches y/o actualizaciones de versión. Los servicios pueden ser condicionados a la recepción de una orden de compra o transferencia antes de que una llamada sea atendida. Durante el primer año posterior al vencimiento de la póliza de soporte se podrá re-contratar este programa cubriendo el monto correspondiente al período vencido y el año de soporte al momento de re-contratar. Al cumplirse 2 años sin renovación de soporte se podrá re-contratar el programa de soporte cubriendo el monto correspondiente a los períodos vencidos más un pago equivalente al 20% del contrato de adquisición de licencia y mantenimiento original.



**Consultoría y Aplicaciones Avanzadas de ECM, S. A. de C. V.**

Monte Pelvoux #220 Piso 5  
Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo  
México D.F., México, C.P. 11000  
Tel. +52 (55) 9126-6700  
e-mail: [contacto@ecmsolutions.com.mx](mailto:contacto@ecmsolutions.com.mx)  
[www.ecmsolutions.com.mx](http://www.ecmsolutions.com.mx)