

MANUAL DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Introducción. Nuestro Personal de Soporte se encuentra disponible a través de nuestro Centro de Soporte Global, para ayudar a nuestros Clientes a resolver sus problemas sobre la operación de los sistemas y/o hardware adquirido a través de Netlogistik mediante un servicio profesional y oportuno. Una vez contactado nuestro Centro de Soporte Global, garantizamos el levantamiento de su caso de soporte y el tiempo de reacción a éste, de acuerdo con la severidad. El problema será canalizado con un especialista entrenado en el uso de la herramienta.

Nuestra misión. Mantener a nuestros Clientes operando con el menor impacto posible en su operación. Restablece la operación normal de los sistemas, tomando en cuenta que la alternativa puede ser provisional buscando una resolución definitiva en un plazo que no afecte la operación de alguna forma negativa.

Alcance. Proveer Soporte de cualquier herramienta de software, siempre que la Póliza de Soporte y Mantenimiento se encuentre vigente a través del Contrato Marco de Licenciamiento y Prestación de Servicios y sus Anexos.

Nuestra meta. Proveer un Servicio que minimice el impacto en la operación causado por problemas con el software o hardware, al mismo tiempo de mejorar el desempeño de su sistema. Queremos que su empresa alcance los máximos rendimientos por medio del uso de nuestras soluciones al proveerlo con una amplia experiencia para apoyar con los posibles problemas en el menor tiempo posible.

Descripción de los servicios/planes. La siguiente tabla muestra la descripción de cada plan de Soporte y Mantenimiento que establezca el Anexo correspondiente:

Plan	Disponibilidad (Días hábiles x horas)	Número de incidentes (tickets) reportables al mes
<i>Essential Plan</i>	5x10	Limitado a 8 (ocho)
<i>Essential Plus</i>	5x10	Ilimitados
<i>Premier Plan</i>	6x12	Ilimitados
<i>Premier Plus</i>	7x24	Ilimitados

NOTA:

Para el **Plan Essential** y **Essential Plus**, el horario es de lunes a viernes, dentro de un rango de 10 (diez) horas diarias, según lo acordado por las partes en el Anexo correspondiente.

Para el **Plan Premier**, el horario es de lunes a sábado, dentro de un rango de 10 (diez) horas, según lo acordado por las partes en el Anexo correspondiente.

Para el **Plan Premier Plus**, el horario es diario, dentro de un rango de 24 (veinticuatro) horas durante el período de vigencia del Anexo correspondiente entre las partes.

Disponibilidad y Medios de Contacto.

1. Portal de soporte: <https://netlogistik.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3>

2. Líneas de soporte:

México	(52)-555 282 1321
Estados Unidos	(1)-877 209 2494
Colombia	(57)-800 518 4768
Argentina	(54)-800 345 1882
Panamá	(507)-836 6066
España	(34)-900 499 018
Chile	(56)800719944
Perú	(51)80071213

Para el caso de los productos de software, el Servicio de Soporte y Mantenimiento se realiza de manera remota, por lo que se debe contar con algún medio de conexión remota al ambiente a soportar. Es responsabilidad del Cliente mantener la disponibilidad de esta conexión en todo momento para cuando sea requerida su utilización. El Soporte en sitio sólo se dará a solicitud del Cliente y de acuerdo con las condiciones establecidas en el Contrato Marco de Licenciamiento y Prestación de Servicios y sus Anexos.

Para el caso de los productos de hardware, la forma de atención quedará estipulada en el Contrato Marco de Licenciamiento y Prestación de Servicios y sus Anexos.

Además, Netlogistik solicitará al Cliente un directorio de contactos encargados de recibir las peticiones de Soporte y Mantenimiento de los usuarios finales y que estos hagan llegar las solicitudes.

Estructura. Los consultores que atienden las solicitudes enviadas al Centro de Soporte Global, actualizan cada reporte en un sistema de tipo CRM (Sistema de control de tickets de soporte) para tener un registro de las soluciones implementadas para los diferentes problemas y con esto contar con una base de conocimiento que nos permite darles una solución más rápida y oportuna a los problemas.

Con base a lo anterior, podemos acceder a la lista de casos pendientes del Cliente, para hacer el seguimiento adecuado de los mismos. Además, contamos con información detallada sobre el sitio, productos instalados, hardware, etc., para que cualquier persona que atienda el caso, cuente con la información suficiente para ello.

Netlogistik actualiza los reportes mensuales de llamadas, los que incluyen: usuario, motivos, prioridad y estatus, para mantener el índice de solicitudes que llegan a nuestro Centro de Soporte Global.

Netlogistik dará soporte al software y hardware de terceros relacionados con estos servicios de soporte, los cuales sean adquiridos a través de nuestra compañía, o bien que se tenga una Póliza de Soporte y Mantenimiento vigente que ampare las licencias o hardware

correspondiente, asegurándonos que las herramientas mantengan la funcionalidad necesaria requerida por la organización.

Proceso de atención. Los problemas que llegan al Centro de Soporte Global son atendidos en español por nuestros consultores especializados. Las funciones realizadas al recibir la solicitud de soporte son:

- a) Recolección de información sobre el problema reportado.
- b) Levantamiento de reporte notificando al Cliente y el otorgamiento del número de caso correspondiente para su posterior seguimiento.
- c) Asignación del caso al especialista de soporte correspondiente.
- d) El especialista de soporte asignado se comunicará con el Cliente, para notificar el comienzo de atención del caso.
- e) Análisis del problema y evaluación de posibles soluciones y notificación al Cliente.
- f) Resolución de problema. En caso de que el problema no sea resuelto en determinado tiempo, se hará un escalamiento a otro especialista de mayor experiencia o bien directamente al fabricante/desarrollador del producto.

NIVELES DE SERVICIO Y ESCALAMIENTO

Evaluación de la Gravedad. El Cliente al levantar su caso a través del Centro de Soporte Global, puede elegir una de las siguientes cuatro prioridades, para lo cual es necesario se apegue a las definiciones correspondientes.

Si un caso no cumple con los criterios de la definición, el consultor notificará al cliente de la modificación correspondiente.

Gravedad 1. También llamado sistema caído. Es el tipo de problema más grave. Se trata de un evento en el que la operación de toda la aplicación se encuentra detenida debido a una falla de éste. Se requieren la eliminación y resolución inmediatas del problema para que las operaciones continúen sin un impacto serio en los negocios del Cliente. No existen opciones viables disponibles; se debe resolver el problema.

Gravedad 2. Este es el segundo tipo de problema más grave, y aún se considera un problema de alto impacto. Se puede describir como un problema grave, en el cual una característica o función comercial crítica de la aplicación no está en operación o se ve afectada de manera seria. Sin embargo, está disponible una alternativa u opción viable a corto plazo.

Gravedad 3. Este problema tiene un impacto medio que limita la funcionalidad o utilidad de la aplicación, pero la condición no es crítica para la operación continua del producto. Existe una opción disponible de manera inmediata y se puede aplicar o utilizar con impacto operativo escaso o nulo. El problema podría afectar únicamente a un usuario individual y podría no presentarse en la totalidad del sistema.

Gravedad 4. Este es el tipo de problema menos grave. Se puede describir como un problema mínimo que surge de un componente o característica equívoco o insatisfactorio. El problema se puede pasar por alto o ignorar sin que esto implique un impacto operativo. No

existen problemas de integridad de datos. Es aceptable el mantenimiento diferido del problema. No es necesaria una solución en el corto plazo.

A continuación, se muestra el nivel de servicio dependiendo de la prioridad del caso:

Prioridad del caso	Tiempo de reacción	Tiempo de atención posteriores a la reacción
Gravedad 1	0 a 15 minutos	20 min.
Gravedad 2	0 a 15 minutos	1 hr.
Gravedad 3	0 a 15 minutos	1 día hábil
Gravedad 4	0 a 15 minutos	2 días hábiles

Tiempo de reacción: Lapso transcurrido entre que el Cliente hace la solicitud del reporte y Netlogistik contesta por cualquier medio disponible.

Tiempo de atención: Lapso entre que el consultor de soporte asignado empieza a atender el caso y busca o analiza alguna posible causa del incidente.

Los casos de gravedad 1 y 2 sólo aplican para ambientes productivos. Si se desea atención de una de estas dos prioridades para un ambiente no productivo, el Cliente deberá enviar una notificación por escrito proveniente de un nivel gerencial a la cuenta support@netlogistik.com, indicando la razón por la cual se desea hacer la excepción.

De forma estándar los casos de gravedad 1 y 2 aplican para casos de tipo incidencia y los de gravedad 3 y 4, para casos de tipo problema.

Incidencia: Interrupción no planeada de un servicio o una reducción en la calidad del mismo.

Problema: Una causa, o causa potencial de uno o más incidentes.

Los casos serán atendidos de acuerdo con las prioridades con que fueron dados de alta en el sistema de seguimiento, teniendo en cuenta que los tiempos de atención que pueden extenderse si:

- a) Se trata de un problema difícil de reproducir, o del cual no se puede obtener una bitácora de error;
- b) Se necesitan crear parches;
- c) Se necesitan reprocesar datos;
- d) Hay que hacer modificaciones al código u
- e) Un tercero (proveedor) necesita involucrarse.

Se debe recordar que el objetivo del Departamento de Servicios de Soporte y Mantenimiento es hacer que el Cliente pueda operar. Una opción rápida es aceptable para un problema de Gravedad 1 o Gravedad 2. En caso de que el arreglo adecuado esté disponible, éste se debe poner en marcha. En caso de que la solución tome más de las 1 o 2 horas recomendadas, una opción provisional es suficiente, de ser aplicable siempre y cuando no afecte la operación o requiera realizar cambios severos en el sistema.

El escalamiento del problema será registrado por el Técnico de Soporte de Netlogistik responsable en el sistema de seguimiento de casos.

Resolución del Problema. El objetivo primario es hacer que el sistema funcione. Los objetivos secundarios incluyen la prevención de daños al sistema y a la integridad de la base de datos.

En caso de que el Técnico de Soporte de Netlogistik no pueda resolver el problema, éste se reportará inmediatamente a la entidad de soporte correspondiente del siguiente nivel de gravedad de Netlogistik u otro tercero, para problemas relacionados con el código fuente dado que el Técnico de Soporte de Netlogistik no realizará cambios al código. La persona o personas que lo resuelvan registrarán notas completas relativas a la resolución del problema.

La propiedad del problema continuará correspondiendo al Técnico de Soporte de Netlogistik asignado originalmente independientemente de qué entidad de soporte esté trabajando para resolverlo. Esto implica que el Cliente para solicitar avances de su caso, siempre la hará con la misma persona. Sólo habrá reasignaciones de casos, en situaciones en las que por algún motivo el especialista asignado originalmente no pueda continuar dándole seguimiento. En estos casos el contacto registrado en el caso por parte del Cliente, será notificado al respecto.

Cierre del Problema. La administración de problemas es un proceso cíclico cerrado. El Técnico de Soporte de Netlogistik es responsable de notificar al Cliente cuando el problema haya sido resuelto y solicitar el cierre del caso. El estado del problema se cambia a “cerrado” cuando el Cliente esté de acuerdo en que se ha resuelto el problema. El estado de cerrado elimina al problema de la lista de problemas abiertos o pendientes.

Cuando el Cliente no responda sobre la solicitud de cerrar un caso, se aplica la regla de los *Tres Strikes*, esto significa que después de enviadas tres notificaciones separadas por un día hábil, al no recibir respuesta del Cliente, el caso se dará por cerrado.

Cabe mencionar que por políticas del área de soporte de Netlogistik y atendiendo a las prácticas recomendadas en la industria, un caso de soporte no puede permanecer más de 14 (catorce) días abierto por las siguientes situaciones del lado del Cliente:

- Falta de validación o pruebas de soluciones entregadas por parte de Netlogistik;

- Falta de entrega de información o escenarios necesarios para continuar con el análisis del problema;
- Cualquier otro impedimento no dependiente de Netlogistik que impida trabajar en la solución del problema.

En caso de que se presentara una situación como la antes descrita, el responsable de soporte asignado al caso notificará al Cliente que es necesario cerrar el caso y que se retomará con un caso nuevo en cuando se tengan las condiciones para poder continuar trabajando en el mismo. Es importante mencionar que estos casos se mantendrán en una matriz de seguimiento por parte de Netlogistik para su atención posterior, sabiendo es del interés de ambas Partes, dar por solucionada la incidencia.

En caso de que no existan elementos suficientes para determinar la causa raíz de un problema, el Cliente permitirá se cierre el caso por el momento, quedando en el entendido que llamará en caso de que el problema se presente nuevamente, haciendo referencia al caso anterior, para tomar en cuenta los antecedentes que existen al respecto.

Limitaciones de la cobertura. Los servicios aquí descritos son, por definición, de Soporte y Mantenimiento, aplicables a proyectos debidamente concluidos y transferidos a soporte según procedimiento vigente. Para que un caso califique como soporte, debe presentarse una incidencia demostrable en una instancia instalada o previamente probada por Netlogistik (sólo casos relacionados con ambientes productivos pueden tener prioridad alta o crítica).

No se consideran actividades de Soporte y Mantenimiento las siguientes:

- a) No contar con la Póliza de Soporte y Mantenimiento vigente o con factura correspondiente con vencimiento de más de un mes.
- b) Consultoría: Cualquier tipo de solicitud que implique asesoramiento sobre cuestiones de configuración o temas operativos no vigentes en producción y/o no transaccionados al área de soporte.
- c) Configuraciones diferentes a las implícitas en la operación o activación de nuevas funcionalidades no previstas en el proyecto original o fases subsecuentes: Cualquier operación relacionada con el sistema que no haya sido validada previamente por el área de servicios y que no haya sido transicionada a soporte.
- d) Implementación de otros almacenes: Cualquier operación relacionada con un nuevo almacén en el sistema que no haya sido validado previamente por el área de servicios y que no haya sido transicionado a soporte.
- e) Implementación de otros clientes: Cualquier operación relacionada con un nuevo cliente en el sistema y que no se haya notificado previamente al área de soporte, adjuntando la matriz de pruebas correspondiente para su revisión.
- f) Entrenamientos: Cualquier capacitación relacionada con el uso de los sistemas, ya sea, en el aspecto administrativo u operativo.
- g) Soporte de Administración de Base de Datos, en caso de no haber contratado la póliza respectiva a través de Netlogistik o cualquiera de sus socios tecnológicos.

- h) Soporte a funcionalidades nuevas que el Cliente considere que son necesarias para su operación pero que el sistema no tiene.
- i) Soporte a ambientes no productivos de funcionalidad o configuración que no se tiene en ambientes productivos.
- j) Soporte de administración de sistema operativo.
- k) Soporte de cualquier solicitud que no sea derivada de una falla (Ver definición de falla).
- l) Problemas de red, incluyendo routers, segmentos, concentradores de red, etc.
- m) Instalación de usuarios adicionales, incluyendo configuración de computadoras personales, dispositivos de RF, terminales de voz, impresoras o cualquier otro dispositivo que requiera la operación del sistema.
- n) Fallas de Software de terceros o de los equipos de cómputo (PCs, servidores, unidades de RF, terminales de voz, etc.), incluyendo fallas de energía eléctrica y desperfectos de componentes o cuando los servicios de soporte y mantenimiento de dichos SW o equipos, no se hayan contratado a través de Netlogistik.
- o) Instalación de parches de los sistemas proporcionados por Netlogistik fuera de período de garantía, o parches de terceros (sistema operativo, base de datos, etc.) sin la aprobación de Netlogistik.
- p) Soporte en sitio por petición del Cliente sin previa negociación con Netlogistik.

Definición de falla: Se define falla como una alteración del resultado esperado según lo define la funcionalidad estándar y secuencia de uso estándar del producto, siempre y cuando esta alteración no involucre un error de datos, un cambio de alcance o de prácticas probadas, un error operacional, un error en el sistema operativo, una deficiencia del hardware o un error en el motor de base de datos.

A continuación, se desglosan las consideraciones de lo que son las fallas:

- a) Cualquier secuencia de operación que, siempre y cuando esta fue ejecutada según lo estipulado por el procedimiento aprobado:
- b) Genera aun así una contabilización incorrecta del inventario, la transacción histórica que lo soporta, o inclusive la forma como el resultado es reportado.
- c) Genera aun así una creación incorrecta de datos. Estas fallas se manifiestan generalmente durante las cargas masivas, los recibos y los ajustes positivos.
- d) Genera aun así una actualización incorrecta de datos. Estas fallas se manifiestan generalmente durante los inventarios, la ejecución de tareas, los movimientos y los cambios de atributos.
- e) Genera aun así una eliminación incorrecta de datos. Estas fallas se manifiestan generalmente durante los ajustes negativos, la ejecución de tareas, el despacho, conteos cíclicos y procesos de mantenimiento de los históricos.
- f) Genera aun así una asignación incorrecta del trabajo. Estas fallas se manifiestan en las áreas de configuración de permisos, asignación de tareas y configuración de usuarios.
- g) Inconvenientes de compatibilidad con las versiones de sistema operativo, bases de datos o componentes certificados por el fabricante.

Requisitos para soportar implementaciones nuevas y cambios a los sistemas. Para que el área de Soporte y Mantenimiento de Netlogistik pueda brindar un servicio adecuado a lo largo del ciclo de vida de los sistemas, es necesario que el Cliente notifiquen a Netlogistik cualquier implementación de un nuevo almacén, cliente, funcionalidad nueva (estándar o desarrollada a la medida) o cambios en la configuración actual de los sistemas, previo a su liberación a producción.

La documentación que deberán entregar será la siguiente:

- Resumen de la solución o matriz resumen de la configuración de los procesos implementados o modificados.
- Documentos de diseño para el caso de modificaciones hechas a los sistemas.
- Checklist de soporte.
- Resumen detallado de los componentes de código modificados o creados.
- Matriz de pruebas de los escenarios involucrados en la(s) implementación(es) realizada(s) y certificada(s) en ambientes alternos al productivo.

Esta documentación deberá ser entregada al área de servicios de Netlogistik para su validación previo a la liberación de cambios en ambientes productivos. También antes de dicha liberación, se deberá llevar a cabo una reunión entre el área de soporte de Netlogistik y el Cliente (y el área de servicios de Netlogistik en caso de que haya sido requerido para la implementación) para revisar en conjunto los cambios y despejar dudas que pudiera haber al respecto.

Responsabilidades del Cliente. Las siguientes actividades deben ser realizadas por el Cliente como parte del mantenimiento interno y como una forma de proactiva que ayude a evitar problemas con los sistemas proporcionados por Netlogistik.

- Depuraciones – configuración y mantenimiento.
- Administración de los Servidores y las Bases de datos.
- Administración de usuarios y contraseñas y en general de la configuración de los sistemas.
- Mantenimiento de colas de impresión.
- Supervisión, administración y control del equipo de cómputo.
- Mantener un primer nivel de soporte técnico de la aplicación, que sea quien reporte los problemas a Netlogistik.
- Conexión estable de acceso remoto al ambiente. Es importante mencionar que las conexiones de acceso remoto que limiten el acceso a internet retrasarán considerablemente el tiempo de solución del problema.
- Mantener homologados de los ambientes (producción, desarrollo, pruebas, etc.) de los sistemas con una periodicidad razonable (al menos cada 4 meses).
- Creación de escenarios de pruebas relacionadas con casos de soporte para la realización de pruebas por parte de netLogistiK y del Cliente.
- Liberación de soluciones de casos en ambientes productivos de manera coordinada con Netlogistik, teniendo personal de TI (Tecnologías de

Información) y de operaciones que validen los cambios al momento de aplicarlos.

- En casos de problemas de desempeño de los sistemas, se deberán generar y enviar, reportes de diagnóstico y desempeño de la base de datos (depende del motor y versión de base de datos, por ejemplo, en Oracle específicamente los reportes AWR y ADDM), así como reportar vía telefónica la incidencia a netLogistiK mientras esté presente en el sistema para su revisión en línea.
- Cualquier otro punto no mencionado en este documento, pero considerado en el curso de Administración del Sistema, impartido previo al Go-Live (Arranque en productivo del sistema).

Garantía.

Netlogistik garantiza al Cliente que los servicios serán prestados de acuerdo con las especificaciones de los Servicios de Soporte y Mantenimiento establecidas en este documento y en el Contrato y sus Anexos.

----- **FIN DEL MANUAL** -----