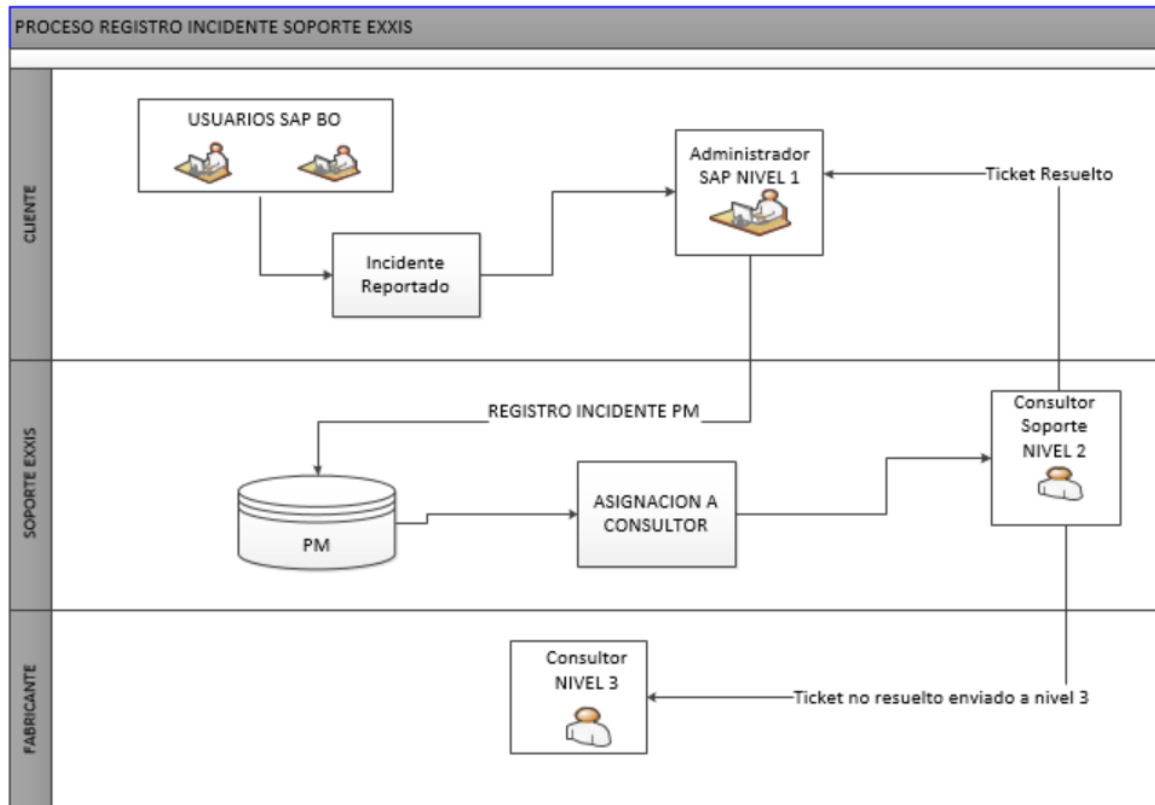


Procedimiento de atención soporte

- Registro de incidentes en el sistema de soporte Exxis.



Descripción de procedimiento

Acción del cliente

- 1 El soporte interno del Cliente (Administrador SAP), se debe contactar con Soporte de Exxis, a través del registro de ticket del sistema de soporte de Exxis, con el objetivo de declarar incidentes de los servicios que Exxis está prestando.
Para registrar los Ticket debes ingresar al siguiente link: <http://soporte.exxis.cl/>. Exxis proveerá de cuentas de usuario y claves, para que puedan registrar el ticket de soporte.

Acción de soporte Exxis

- 1 El sistema de soporte de Exxis, entregará un número de ticket correspondiente al caso que el cliente registró. Sobre el mismo ticket se manejarán estados.
- 2 El consultor de soporte analizará la incidencia y brindará solución al cliente en función de la prioridad del Ticket, donde realizará un análisis de la situación y eventualmente pasará a nivel 3 si corresponde.

- 3 El Consultor de soporte se contactará a través del ticket que el cliente registró en el sistema de soporte de Exxis, para entregar información del ticket o entregar solución final al cliente.

Catálogo de Servicios

Los servicios cubiertos en este acuerdo, son solo y exclusivamente los implementados por Exxis. Estos servicios son:

- Soporte SAP Business One.
- Soporte Factura electrónica (Signature).
- Soporte Ivend.
- Soporte BEAS.
- Soporte Addons Libros Legales creados por Exxis.
- Soporte Addons de Activo Fijo creado por Exxis.
- Soporte a desarrollo creado por Exxis.

Este Acuerdo NO incluye:

- Problemas resultantes del mal funcionamiento del hardware sistema Operativo, redes y software de terceros.
- Problemas causados por la manipulación de datos a través del motor de base de datos (SQL o HANA).
- Atención de incidencias sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro de esta sección.
- Atención de incidencias sobre sistema operativos del servidor del cliente.
- Atención de incidencias en administración de respaldos de base datos.
- Servicios de consultoría, capacitaciones, desarrollo de aplicaciones y recuperación de archivos perdidos (este último referido a la imposibilidad de recuperar los datos e información por falta de políticas de respaldo del cliente).
- Problemas causados por consultores que no forman parte del equipo de profesionales de Exxis.

Horarios de Atención

Se establece el siguiente horario de atención:

- Lunes a Viernes de 09:00 AM a 18:00 PM.

Niveles de Soporte

La revisión de las incidencias que el cliente pueda obtener está sub-dividido por tres niveles de soporte, el cual se usa para proporcionar la atención del servicio de manera más eficiente, para ello, existe un responsable por cada nivel:

Nivel de Soporte	Responsable
SL1	TI o súper-usuario del cliente
SL2	Soporte Exxis
SL3	Soporte fabricante *

(*) El tratamiento del requerimiento será realizado por Soporte Exxis en conjunto con el fabricante hasta obtener la solución del caso reportado por el cliente.

Tiempos de Respuesta por Tipo de Soporte

Las incidencias notificadas por el Cliente al sistema de soporte Exxis, compromete tiempos de respuesta y solución de acuerdo al estado asignado a cada incidente. La celeridad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto del incidente.

Se detallan en las siguientes tablas los tiempos esperados de acuerdo al tipo de soporte.

Tipo Resolver Errores

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo de Solución
Muy Alto	Paro General de la empresa	30 minutos	1 Día
Alto	Pérdida de una funcionalidad o inhabilidad de operación en forma parcial	1 horas	2 Días
Medio	Pérdida mínima de funcionalidad o presencia de otro problema que puede ser solucionado fácilmente.	4 horas	3 Días
Bajo	Necesidad de bajo nivel	6 horas	4 Días

Tipo Resolver Dudas

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo de Solución
Medio	Pérdida mínima de funcionalidad o presencia de otro problema que puede ser solucionado fácilmente.	4 horas	3 Días
Bajo	Necesidad de bajo nivel	6 horas	4 Días

Tipo Requerimiento Comercial

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo de Solución
Medio	Pérdida mínima de funcionalidad o presencia de otro problema que puede ser solucionado fácilmente.	4 horas	3 Días
Bajo	Necesidad de bajo nivel	6 horas	4 Días

(*) Requerimiento Comercial, son por temas de índole comercial; por ejemplo, petición de licencia, petición de capacitación etc.

(*) Resolver Dudas, son consultas que tengas por los servicios que presta Exxis.

Consideraciones:

- *Tiempo Respuesta:* Es el tiempo en el cual se comienza a realizar un análisis de la Incidencia, este tiempo no supone la solución de la misma.
- *Tiempo de Solución:* Es el tiempo en el cual se entregará la solución al incidente, siempre y cuando este ticket no sea colocado al fabricante, ya que el tiempo de solución será de acuerdo a los tiempos que maneje el fabricante.

Responsabilidades de las Partes

Responsabilidades de Cliente

Cliente acuerda:

- Seguir los procedimientos informados para la utilización del servicio.
- Ingresar el incidente en el sistema de soporte de Exxis.
- Proveer todo el hardware y software necesario para que el equipo de soporte de Exxis pueda realizar una correcta entrega del servicio. (ejemplo: vínculos de comunicación, accesos remotos a servidores etc.).
- Determinar la prioridad apropiada a los problemas en coordinación con los estados del sistema.
- Solicitar y programar servicios especiales con anticipación.
- Mantener capacitado a sus usuarios en el software sobre el cual se prestará soporte.
- Mantener una persona responsable para que registre tickets en el sistema de soporte.

Responsabilidades de Exxis

- Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro.
- Entregar respuesta al ticket de acuerdo a las prioridades asignadas.
- Mantener apropiadamente entrenado a los consultores de soporte de Exxis.
- Registrar y almacenar todas las incidencias del cliente.

Términos y Condiciones

Confidencialidad

Se refiere a la información que el cliente proporcione a soporte de Exxis, ya sea de forma oral, gráfica o escrita y en estos dos últimos casos este contenida en cualquier tipo de documento, en ocasión de la presentación que está haciendo ante soporte de Exxis para ser evaluado por esta, como proveedor de servicios.

Soporte de Exxis únicamente utilizará la información facilitada por cliente para el fin mencionado en la estipulación anterior, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con soporte de Exxis, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de soporte de Exxis para con cliente.

Soporte o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente contrato sin previa autorización escrita y expresa de Cliente.

ACEPTADO POR:			
Nombre y cargo	Firma	Fecha	Autorizado
Líder de proyecto (Cliente)			Seleccione un valor.
Líder de proyecto (Exxis)			Seleccione un valor.
Gerente de Soporte (Exxis)			Seleccione un valor.