



# Política de Soporte para la Solución en la Nube de Egon

Esta política de soporte es efectiva a partir de octubre de 2021 y describe los servicios de soporte para incidentes, nuevos requerimientos y proyectos especiales que ofrece Egon Solutions sus servicios en la nube Egon.

El soporte de productos de Egon Solutions se adhiere a los siguientes requerimientos:

- Las solicitudes de soporte deben registrarse electrónicamente en el enlace del sitio web oficial proporcionado por Egon Solutions para los usuarios asignados por el cliente.
- Las solicitudes deben estar descritas con el detalle necesario, (Imagen, secuencia de eventos, proceso que se estaba realizando en caso de que se presentara alguna incidencia, ejemplos de reportes o pantallas en caso de nuevos requerimientos) para su claridad y entendimiento.
- La solicitud de soporte debe clasificarse como Incidente, Solicitud Nueva o Proyecto Especial según las siguientes guías.

**Incidencia (En Garantía):** es un evento que afecta el funcionamiento normal del sistema generando comportamientos o resultados diferentes para los que fue diseñado.

**Nuevas Solicitudes (Mejoras o Soporte General):** esto es algo nuevo que el cliente necesita. Puede ser en forma de modificaciones a la funcionalidad existente, construcción de nuevas funciones, mejora de procesos o solicitudes especiales como apoyo con la infraestructura local.

**Proyectos Especiales:** cualquier esfuerzo especial con un alcance definido, principio y fin para entregar una solución al cliente y no está incluido dentro del flujo de Nueva Solicitud.



## Incidencias

Para las Incidencias, se asigna un nivel de servicio según los siguientes criterios de prioridad:

**Crítico:** Es un problema o error en el Servicio, en el que uno o varios flujos críticos de negocio se interrumpen y se cumplen las siguientes condiciones:

- El cliente no tiene medios alternativos para solucionar el problema.
- Hay un impacto importante en el servicio para los clientes o en su desempeño financiero.

Nivel de servicio: Máximo 2 horas para diagnóstico con solución expedita.

Ejemplo:

- Las ventas se han interrumpido y no hay una forma alternativa de procesamiento.

**Alto:** Es un problema o error en el servicio, en el que uno o varios flujos comerciales críticos se interrumpen y se presenta una de las siguientes condiciones:

- El cliente tiene un medio alternativo para resolver el problema.
- No hay un impacto directo o inmediato en el servicio para los clientes o el desempeño financiero.

Nivel de servicio: Máximo 4 horas para el diagnóstico con un tiempo de resolución acordado con el cliente que no excede los tres días.

Ejemplo:

- Las recepciones de inventario están generando un error, pero los registros manuales se pueden mantener temporalmente.
- Las ventas se han interrumpido y existe una forma alternativa de procesar la venta actualizando posteriormente la contabilidad, el inventario y cualquier otro requisito.

**Medio:** Es un problema o error en el servicio en el que no se interrumpen los flujos de negocio críticos y se presenta una de las siguientes condiciones:

- El cliente tiene un medio alternativo para resolver el problema.



- No hay un impacto directo o inmediato en el servicio para los clientes o el desempeño financiero.

Nivel de servicio: Máximo 3 días para el diagnóstico con un tiempo de resolución acordado con el cliente que no exceda los ocho días.

Ejemplos:

- Las recepciones de inventario están generando un error, pero se pueden mantener registros manuales en forma temporal.

La siguiente tabla muestra los niveles de servicio descritos:

	<b>Critico</b>	<b>Solución</b>	<b>Impacto a</b>	<b>Diagnóstico</b>	<b>Resolución</b>
<b>Nivel</b>	<b>Servicio</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Negocio</b>	<b>Máximo</b>	<b>Máximo</b>
=====	=====	=====	=====	=====	=====
Crítico	Si	No y	Si	2 hr	Expedito
Alto	Si	Si o	No	4 hr	3 días
Medio	No	Si o	No	3 días	8 días

Notas:

- Cuando el servicio de software reside en el centro de datos del cliente o hay algún componente de infraestructura local involucrado, los tiempos para diagnosticar y resolver un incidente podrían verse afectados.



## Nuevas Solicitudes

Para permitir una mejora continua del servicio y la operación con un flujo continuo de Nuevas Solicitudes, se recomienda un contrato de soporte que refleje las necesidades dinámicas de la operación.

Egon trabajará en las Nuevas Solicitudes en función de la secuencia de prioridad proporcionada por el cliente.

Para que Egon comience a trabajar en cada solicitud, esta debe:

- Estar completamente definida
- Tener un esfuerzo igual o menor a 10 horas y entrar en las horas disponibles de un mes específico (las Nuevas Solicitudes que excedan este criterio serán tratadas como Proyecto Especial)

Las Nuevas Solicitudes pueden ser de los siguientes tipos:

- Diagnóstico de una incidencia cuando el resultado indica que fue una acción del cliente la que generó el problema.
- Diagnóstico de infraestructura cuando el servicio reside en las instalaciones del cliente.
- Modificación de la funcionalidad existente
- Nueva funcionalidad para las funciones de software existentes
- Servicios especiales como el soporte de infraestructura local

Los clientes sin un contrato de soporte aún pueden registrar Nuevas Solicitudes que serán tratadas como Proyectos Especiales.



## Proyectos Especiales

Egon tratará como Proyectos Especiales los esfuerzos que excedan el criterio máximo de una Nueva Solicitud. Los proyectos especiales pueden ser de software, procesos o una combinación de ambos.

Basado en el alcance y el objetivo del proyecto, Egon Solutions utilizará una combinación de metodologías, herramientas de gestión y mecanismos de gobernanza para proteger el resultado esperado.

Antes de iniciar cualquier proyecto, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- El proyecto debe definirse conjuntamente entre Egon y el cliente
- Egon presenta una propuesta de solución y financiera que satisface las necesidades del cliente
- El cliente acepta la propuesta
- Se conduce un evento de lanzamiento entre los líderes del cliente y de Egon