

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



CONTROL DE VERSIÓN

| VERSIÓN | FECHA | TIPO REVISIÓN | TIPO DE CAMBIO | REALIZADA POR |
|----------------|--------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| 00 | 11/09/2009 | Creación | | Romina Inzunza |

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



Programa de Soporte

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



Ecarrier – Tecnologías de Información
Noviembre de 2009

INDICE

| | |
|---|---|
| CONTROL DE VERSIÓN..... | 1 |
| INDICE..... | 4 |
| 1. PROGRAMA DE SOPORTE | 5 |
| 1.1 Tipo de servicios..... | 5 |
| 1.1.1 Mantenimiento de software | 5 |
| 1.1.2 Actualización de versiones | 5 |
| 1.1.3 Soporte a clientes y asistencia | 5 |
| 1.2 Niveles de Servicio | 6 |
| 1.2.1 Nivel 1 (N1)..... | 6 |
| 1.2.2 Nivel 2 (N2)..... | 6 |
| 1.2.3 Nivel 3 (N3)..... | 6 |
| 1.2.4 Nivel 4 (N4)..... | 6 |
| 1.3 Tiempos de respuesta | 6 |
| 1.4 Disponibilidad del Servicio | 8 |
| 2. SERVICIO DE SOPORTE PREMIUM | 8 |

1. PROGRAMA DE SOPORTE

Ecarrier pone a disposición una estrategia de soporte y mantenimiento basado en acuerdos de nivel de servicios (ANS o SLA), con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación y satisfacer así, todas las mejoras, cambios y correcciones que puedan surgir en el tiempo debido a la evolución del proyecto.

Para asignar un nivel de servicio de atención a cada caso en particular, ya sea pregunta o problema, se determina por su nivel de impacto en la aplicación, los recursos que serán necesarios para dar solución a cada caso y a los tiempos de solución proyectados, los que variarán desde el nivel de impacto mínimo (N1) al nivel de impacto crítico (N4).

1.1 Tipo de servicios

1.1.1 Mantenimiento de software

El mantenimiento de software mejora la calidad del producto e incorpora arreglos específicos de errores. Incluye la corrección de errores de emergencia mediante la provisión de actualizaciones. El contenido y frecuencia del mantenimiento de software depende de la respuesta del Cliente, pruebas internas, desarrollos y validaciones hechas por Ecarrier.

1.1.2 Actualización de versiones

Durante el período de vigencia, Ecarrier entregará las nuevas versiones liberadas de los programas con soporte vigente. La frecuencia de entrega de nuevas versiones depende de la respuesta del Cliente, pruebas internas, desarrollos y validaciones hechas por Ecarrier.

1.1.3 Soporte a clientes y asistencia

- Las solicitudes pueden ser levantadas por los usuarios finales y del área técnica.
- Medios de asistencia: Mesa de ayuda (Levantamiento de tickets), Correo electrónico y Teléfono.
- NO incluye servicios en terreno, estos se catalogan como soporte Premium.

1.2 Niveles de Servicio

1.2.1 Nivel 1 (N1)

Es aplicable cuando el Cliente tiene consultas o dudas acerca del funcionamiento de la aplicación, plantea sugerencias de mejoras, sobre el cual requiere contar con una respuesta sobre cuándo estará disponible o presenta algún problema con la instalación de alguna versión del software (Upgrade). Este nivel realiza el registro de la solicitud y la clasifica, pudiendo resolver la solicitud o escalándola según el nivel en que calce.

1.2.2 Nivel 2 (N2)

Es aplicable cuando el Cliente plantea un requerimiento sobre el cual requiere una propuesta de solución, o cuando tiene algún problema con el software y la solución NO requiere de la construcción de una versión correctiva del software, sino que solo depende de las acciones del personal de soporte técnico.

1.2.3 Nivel 3 (N3)

Es aplicable cuando el Cliente tiene algún problema con la aplicación y su solución requiere de la construcción de una versión correctiva del software.

1.2.4 Nivel 4 (N4)

Es aplicable cuando el Cliente tiene algún problema con la aplicación o su entorno y su solución requiere de su propia intervención del Cliente o de terceros.

1.3 Tiempos de respuesta

Para asignar el nivel, se realiza la evaluación de cada caso en un tiempo llamado **tiempo de evaluación**.

| Evento | Tamaño del área de negocio | | |
|--|--|------------------|----------|
| | Pequeños | Medianos | Grandes |
| Tiempo de evaluación (a contar del levantamiento del caso en la mesa de ayuda de Ecarrier) | 4 horas hábiles | 4 horas hábiles | 4 horas |
| Tiempo nivel N1 | 4 horas hábiles | 2 horas hábiles | 2 horas |
| Tiempo nivel N2 | 16 horas hábiles | 8 horas hábiles | 8 horas |
| Tiempo nivel N3 | 48 horas hábiles | 24 horas hábiles | 24 horas |
| Tiempo nivel N4 | Se establece según plan de trabajo y mutuo acuerdo | | |

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



Por lo anterior, el tiempo total previsto para la solución de cada caso, es el tiempo de evaluación más el tiempo asociado al nivel de impacto más el tiempo que el Cliente demore en aplicar la solución entregada por Ecarrier.

1.4 Disponibilidad del Servicio

| Concepto | Tamaño del área de negocio | | |
|--|--|--|---------|
| | Pequeños | Medianos | Grandes |
| Cantidad de personas de contacto técnico en el Cliente | 1 | 2 | 3 |
| Cantidad de personas de contacto administrativo en el Cliente | 1 | 2 | 3 |
| Cantidad de casos (tickets) tratados en paralelo para la determinación de tiempos | 1 | 2 | 2 |
| Disponibilidad del servicio | Lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:15 horas y viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas, excepto festivos según zona horaria GMT-04 de Santiago de Chile y según festivos de Chile. | Lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:15 horas y viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas, excepto festivos según zona horaria GMT-04 de Santiago de Chile y según festivos de Chile. | 7 x 24 |

2. SERVICIO DE SOPORTE PREMIUM

Este servicio aplica solo con Programa de Soporte contratado y aplica para los siguientes eventos:

- Servicios presenciales en terreno en cualquier horario, por especialistas en tecnología y productos, con excepción de los realizados durante la etapa de puesta en marcha.
- Servicios del Programa de Soporte realizados, a solicitud del Cliente, fuera del horario contratado.
- Servicios de Outsourcing Remoto realizados, a solicitud del Cliente o de terceros, fuera del horario contratado.
- Otras coberturas de soporte no consideradas en el Programa de Soporte.