



Soporte Nivel₁

1. INTRODUCCIÓN

Reusch y Compañía Limitada, el distribuidor en Chile de las soluciones ManageEngine, pone a disposición de los clientes un servicio de **Soporte Nivel 1** sin costo, según las condiciones y procedimientos que se detallan a continuación.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Soporte Nivel 1:** Servicio otorgado de manera local por Técnicos de Reusch y Compañía Limitada, que cubre una asistencia sobre incidentes conocidos y/o documentados y/o que cuenten con una actualización para su solución.
- **Soporte nivel 2 - Escalamiento a ManageEngine:** Aquellos incidentes que signifiquen un funcionamiento erróneo del producto y/o entreguen resultados incorrectos, serán reportados a soporte de ManageEngine para una atención de soporte especializado y búsqueda de una solución.
- **Incidente:** Evento de servicio relacionado con errores o dificultades reportados por un cliente que se producen durante el uso de una solución de software.
- **AM&S:** Anual Maintenance & Support (Mantenimiento y Soporte Anual)
- **ManageEngine:** Fabricante de la suite de productos de software del mismo nombre que distribuye Reusch y Compañía limitada en Chile.
- **Ticket:** Número de se asigna al incidente o Requerimiento, el cual es gestionado por un Sistema de Gestión de Ordenes de Servicio.
- **Cliente:** Institución que ha adquirido en Chile el licenciamiento de algún producto ManageEngine y/o el AM&S respectivo.
- **Prospecto:** Potencial cliente que está evaluando la compra de un producto o servicio.
- **Parches y Actualizaciones:** Corresponden a nuevo código enviado desde ManageEngine, lo que puede incorporar nuevas funcionalidades, cerrar brechas de seguridad o realizar correcciones de errores.
- **Propuesta de servicios:** Será ofrecida por Reusch y Compañía Limitada para resolver aquellos incidentes que se determine son producidos por problemas relacionados con la instalación y/o configuración y/o conocimiento-práctica de los usuarios de los productos ManageEngine.

3. HORARIO DEL SERVICIO DE SOPORTE

Horario de atención: EL soporte técnico se encontrará disponible de lunes a viernes, en horario hábil de 9:00 a 18:00 horas, excepto los días festivos.

4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS SOPORTADOS

Los Clientes o Prospectos pueden reportar eventos/incidentes a Soporte Nivel 1 de Reusch y Compañía Limitada, los que serán analizados conforme al procedimiento descrito en la sección **Descripción del Soporte**. Se calificará como parte del Soporte Nivel 1 a los siguientes.

1. Incidente conocido y/o documentado y/o que se cuente con una actualización
2. Consulta de funcionalidad no incluida en el manual del producto.

3. Requerimiento de documentación técnica

Nota: Si durante la prestación de los servicios aparece algún evento nuevo que se encuentre en el listado anterior, y que se determine por parte del Área Comercial sea responsabilidad del Reusch y Compañía Limitada, este será registrado y gestionado inmediatamente.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

La vía de comunicación definida para hacer un ingreso o reporte de un incidente hacia Reusch y Compañía Limitada, es:

- **Email:** El servicio de soporte por correo electrónico a la casilla sopORTE@reusch.cl está disponible para informar un nuevo incidente, como también para mantener la comunicación con el solicitante. Las respuestas e iteraciones se realizarán de lunes a viernes desde 09:00 a 18:00 horas, excepto los días festivos.

6. MEDIOS DE SOLUCIÓN

Dependiendo del caso, incidente o caída del sistema, se va a hacer llegar la solución al cliente vía correo o directamente mediante una conexión remota.

7. DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE

Todo Cliente tienen derecho a solicitar soporte a la mesa de ayuda técnica de Reusch y Compañía Limitada. Al reportar un incidente, se generará un ticket de atención que lo identifica.

7.1. NIVELES DE SOPORTE DISPONIBLES:

- **Soporte Nivel 1:** Será otorgado localmente por Reusch y Compañía Limitada.
- **Soporte nivel 2 - Escalamiento a ManageEngine**

7.2. ACCESO AL SERVICIO DE SOPORTE:

Para acceder a la atención de soporte, el solicitante debe validar con el Técnico de Reusch y Compañía Limitada su condición de usuario del producto ManageEngine comprado en Chile y que cuenta con una licencia activa y AM&S vigente del producto por el que está solicitando soporte.

7.3. ANÁLISIS DE INCIDENTE Y ESCALAMIENTOS:

El Técnico ejecutará la tarea de recolectar la información necesaria para analizar y realizar el diagnóstico inicial del incidente, lo que puede comprender:

- Revisión de ambiente de operación
- Información del software (edición, versión y compilado del producto)
- Revisión de base de datos (MS SQL, PostgreSQL o MySQL)
- Recopilación de Imágenes (fotos de pantalla que evidencien el problema)
- Reproducción del error
- Creación y obtención archivo de soporte

Para realizar el análisis, es muy probable que el Técnico requiera conectarse vía remota, por lo que el cliente debe saber proporcionar acceso vía VPN o meeting (Zoho Assist).

Si como resultado del proceso anterior el incidente califica en el ámbito definido como de Nivel 1, el Técnico ejecuta las acciones necesarias para cubrir el alcance especificado.

Si se determina que el incidente está asociado a problemas de instalación y/o configuración y/o conocimiento-práctica de los usuarios del producto, ello será comunicado al área comercial para que genere una propuesta de servicios, que será enviada al cliente para su análisis y aprobación.

Si la solución del incidente no puede realizarse con el Soporte de Nivel 1, este deberá ser escalado a ManageEngine para ser atendido por el Nivel 2. Una vez reportado el incidente al fabricante se realizará el seguimiento del ticket para asegurar que el solicitante tenga la respuesta adecuada lo antes posible, conforme a los lineamientos definidos por ManageEngine al respecto.

8. NIVELES DE GRAVEDAD RELACIONADOS AL SOPORTE NIVEL 2

Gravedad Alta (G1): El programa desarrollado por ManageEngine no funciona y el incidente tiene un efecto significativo sobre el ingreso o las operaciones comerciales del cliente.

Gravedad Media (G2): El software puede funcionar. Sin embargo, sus funciones proporcionan resultados incorrectos o su rendimiento es inconsistente.

Gravedad Baja (G3): La funcionalidad del programa ManageEngine no se ve afectada por el incidente o se puede lograr mediante el uso de otras características de la solución ManageEngine

Al escalar un incidente al Soporte Nivel 2, ManageEngine puede optar por resolver dicho incidente de la siguiente manera:

- ManageEngine puede proporcionar la solución en una versión futura del programa, si el incidente se identifica como una mejora de funciones.
- ManageEngine puede resolver el incidente utilizando su proceso de apoyo y asistencia técnica como caso especial.

9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Soporte Nivel 1, Soporte Local

Nivel	Tiempo de respuesta	Recolección Información	Tiempo de solución
N1	2 Horas hábiles	8 horas hábiles	Según Gravedad

Soporte Nivel 2, Marca

Nivel de gravedad	Tiempo de respuesta	Tiempo de investigación del incidente	Tiempo de solución de incidentes	Resolución

		Para asuntos relacionados con configuraciones o cambios en el producto	Para asuntos relacionados con configuraciones o incidentes en el entorno del cliente	Para los problemas relacionados con los productos ManageEngine	Para asuntos relacionados con incidentes en el entorno del cliente	
G1	12 Horas hábiles	24 horas hábiles	48 horas hábiles	36 horas hábiles	48 horas hábiles	30 días
G2	24 horas hábiles	48 horas hábiles	72 horas hábiles	48 horas hábiles	96 horas hábiles	180 días
G3	24 horas hábiles	72 horas hábiles	2 semanas hábiles	N/A	N/A	Dentro de 2 versiones

Consulte por servicios locales adicionales

1. Soporte Nivel 2 en español para proyectos de Implementación, Configuración, Migración Actualización y Mantenimiento de las soluciones de software ManageEngine:

Contrate los servicios de especialistas locales para actividades de Implementación, Configuración, Actualización, Migración, definiciones de infraestructura, recomendaciones de seguridad, especificación de ambientes de trabajo y buenas prácticas asociadas a los productos ManageEngine. Asegúrese de implementar soluciones eficientes y efectivas de una sola vez.

Se dispone de servicios acotados para proyectos específicos (se deben dimensionar, definir el alcance y cotizar) y/o contratos de soporte (consultoría de configuraciones).