



# Soporte Nivel<sub>1</sub>

## 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 [sophorte@reusch.cl](mailto:sophorte@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).