



Plan de Soporte
Bolsa de horas
Yomp!

FESWORLD

2021

Plan de Soporte

El **Plan de Soporte Local Anual (PSLA)** de Fesworld permitirá a su compañía contar con apoyo especializado que garantice la adecuada funcionalidad de la operación de los productos y módulos contratados del sistema Microsoft Dynamics y desarrollos elaborados por Fesworld para su Empresa.

Soporte Remoto por diferentes medios:

Vía telefónica | Correo Electrónico | Microsoft Teams® | Live Meeting®

Soporte Presencial en las instalaciones del cliente

Servicios de Soporte

Los servicios de soporte son los servicios de apoyo o asistencia para la adecuada funcionalidad de la operación de productos y módulos contratados del sistema Dynamics 365, así como los desarrollos elaborados por Fesworld. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios mientras hacen uso de los módulos implementados en Dynamics 365.

Se considerará Soporte Técnico en cualquiera de los siguientes casos:

1. Dudas o problemas en la ejecución de los procesos de Dynamics implementados
2. Dudas en funcionalidad de los módulos implementados
3. Dudas o problemas en los procesos que ejecutan los Desarrollos contratados una vez que se haya efectuado la liberación a producción y se haya efectuado la capacitación o explicación correspondiente al Usuario Técnico, Funcional o ambos.
4. Supervisión en la solución en los problemas de datos, por errores en capturas o interfaces.
5. Utilizar para nuevas capacitaciones en los módulos implementados
6. Utilizar para adecuaciones, desarrollos o interfaces de nuevos requerimientos
7. Apoyo y/o supervisión para actualizaciones del sistema en caso de ser solicitado en cualquier ambiente requerido.

Con el propósito de que nuestra área de Soporte Técnico ejerza un mejor control sobre los problemas del sistema Microsoft Dynamics reportados por su Empresa, requerimos nos indiquen el nombre y puesto de hasta tres personas autorizados por el cliente para reportar posibles problemas de la aplicación.

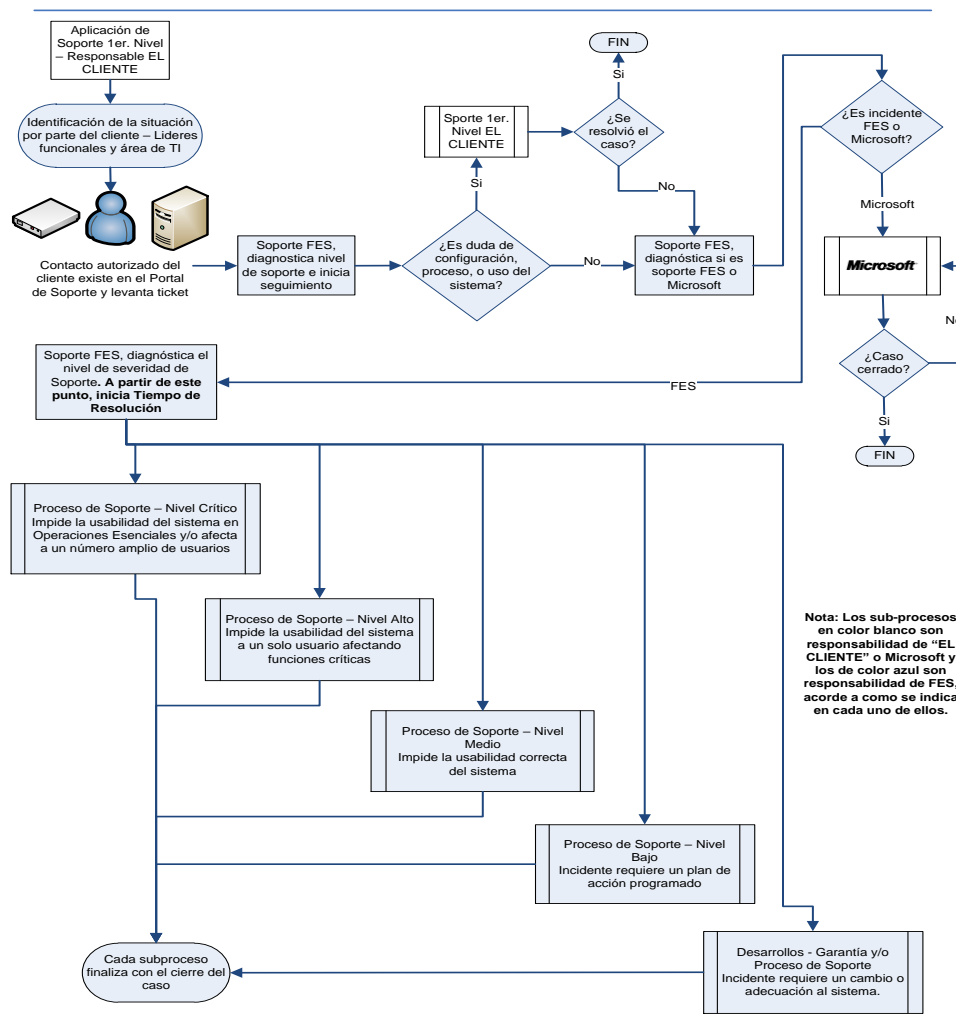
El soporte técnico se proporcionará vía remota o, en caso necesario, en forma presencial (On Site), teniendo como principal objetivo, dar una solución oportuna y de calidad. Con este objetivo en mente, Fesworld registrará en su sistema de Atención a Clientes, los problemas reportados para dar seguimiento al estatus de estos y evitar dejar problemas sin solución.



Fesworld le enviará mensualmente un reporte del Control de Soporte detallado incluyendo los siguientes datos:

1. Nombre del contacto autorizado
2. Número de incidente asignado
3. Fecha de apertura del Soporte
4. Fecha de resolución del Soporte
5. Descripción del Problema presentado
6. Consultor o Programador asignado
7. Estatus del problema reportado

Proceso de Soporte – Fase Diagnóstico



Prioridad Asignada Según el Tipo de Problema Reportado a Fesworld

Nuestra área de Soporte recibirá la notificación de su problema, al momento que el personal autorizado de su empresa ingrese el caso en nuestro portal. Los cuales se atenderán por el Área de Soporte de FESWORLD, se asignará un criterio de prioridad para resolver el problema.

Identificación de Prioridades

Prioridad Crítica

1. En el sistema **NO se pueden realizar funciones indispensables para la operación** de la empresa, en ninguna estación de trabajo; como ingreso de transacciones, procesamientos, impresión de cheques, facturas, etc.
2. El sistema **NO permite el acceso** a ningún usuario a ninguna estación de trabajo.
3. El sistema **NO permite cargar algún módulo** desde ninguna estación de trabajo.

Nuestra área de Soporte Técnico a Clientes dará **respuesta** a una prioridad critica en **no más de 4 horas** posteriores al haber recibido el problema, si el problema no es resuelto en un lapso de 16 horas se presentará un consultor para otorgar soporte en las instalaciones del cliente. Siempre y cuando los medios de comunicación y transporte lo permitan.

Prioridad Alta

1. En el sistema **NO se pueden realizar funciones** indispensables para la operación de la empresa en **múltiples estaciones** de trabajo, sin embargo, el sistema continúa funcionando en algunas estaciones de trabajo.
2. El sistema presenta **errores de base de datos** afectando **reportes críticos** para la operación de la empresa.
3. El sistema presenta **problemas** en la **generación de documentos** oficiales como notas de crédito, facturas, o formas pre-impresas.

Nuestra área de Soporte Técnico dará respuesta a una prioridad alta en **no más de 8 horas** posteriores a haber recibido el problema, si el problema no es resuelto en un lapso no mayor a 24 horas se presentará un consultor para otorgar soporte en las instalaciones del cliente siempre y cuando los medios de comunicación y transporte lo permitan.

Prioridad Media

1. El sistema **NO permite imprimir** reportes.
2. El sistema presenta errores de base de datos de reportes que **no son críticos** para la operación de la empresa.
3. El sistema presenta **problemas de desempeño**.
4. El sistema presenta **problemas de configuración**.
5. Todos los problemas que se presenten en **una sola estación de trabajo**.

Nuestra área de Soporte Técnico a Clientes dará respuesta a una prioridad media en **no más de 16 horas** posteriores a haber recibido el problema, si el problema no es resuelto en un lapso de 32 horas se presentará un consultor para otorgar soporte en las instalaciones del cliente siempre y cuando los medios de comunicación y transporte lo permitan.

Prioridad Baja

1. El sistema presenta **errores de reportes** que no son críticos para la operación de la empresa.
2. Cuando el usuario solicita información contenida en los **manuales de usuario**.
3. **Información** genérica del sistema.
4. Problemas de funcionalidad menor (ej. Consultas [zooms]) y para el cual se ha provisto al cliente con una solución alternativa (workaround).

Este nivel de soporte requerirá siempre un **Plan de acción** respectivo y dentro de este se determinará el tiempo de solución del caso.

NOTA: En el caso de requerir capacitación y/o adecuaciones a través de desarrollo, el cliente deberá de colocar la prioridad Media o Baja y se programarán las fechas de ejecución de acuerdo con la disponibilidad de ambas partes.

Garantías del Servicio | PSLA

Garantía de Adecuaciones

La Garantía de adecuación es la solución a cualquier error o falla detectada o reportada en los desarrollos contratados y construidos por FESWORLD, entendiéndose como falla o error cuando el desarrollo no brinda el resultado para el que fue diseñado, según el diseño funcional y/o técnico previamente aprobado y firmado por el cliente. FESWORLD garantizará todos sus desarrollos durante un periodo de 6 meses a partir de la fecha de la liberación en el servidor de producción del sistema Dynamics 365 del cliente, lapso dentro del cual FESWORLD realizará las correcciones requeridas, sin costo adicional alguno para El cliente, siempre y cuando se compruebe que es un error/falla ocasionado por el desarrollo.

Se considerará fuera de garantía en los siguientes casos:

1. Si se tratara del cualquier proceso no considerado en el desarrollo conforme al diseño funcional y/o técnico previamente aprobado por el cliente.
2. Si alguno de los objetos de los desarrollos en cuestión ha sido modificados, por el cliente o cualquier otro proveedor del cliente.
3. Si El cliente desea que los desarrollos brinden un resultado diferente a los diseños funcionales y/o técnicos previamente aprobados y firmados.
4. Si el usuario desconoce el funcionamiento del desarrollo.
5. Si la información y/o validación que se proporcionaron para el diseño de los desarrollos son incorrectos.

Determinación de la falla o error y solicitud de la garantía:

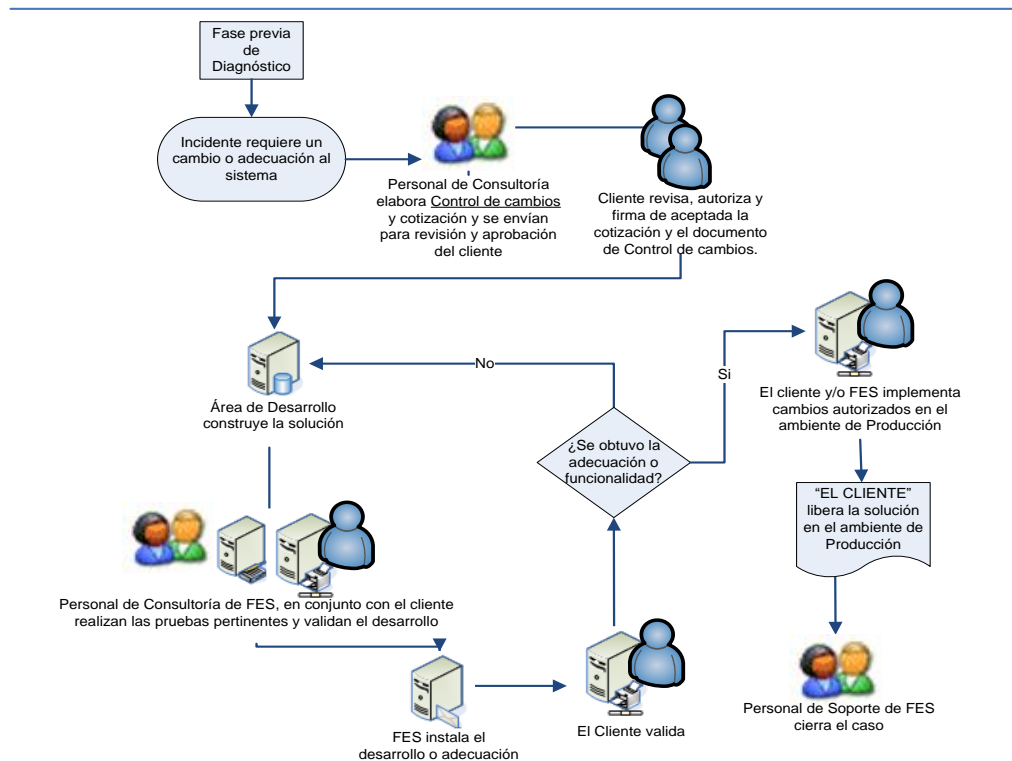
1. El cliente determinará si existe alguna falla o error de acuerdo con los lineamientos anteriores.
2. El cliente contactará al personal de Fesworld indicando en cuál desarrollo se está presentando el problema, así como el tipo de error.
3. Fesworld analizará y verificará la existencia del error.
4. Fesworld llevará a cabo las correcciones pertinentes.
5. En caso de que el resultado del análisis indique que no existe error en el desarrollo, el tiempo invertido en dicho análisis y solución se cargará al cliente de acuerdo con el esquema que tenga contratado.

Proceso para Adecuaciones

1. Sea cual sea el caso (Soporte o Garantía) cualquier adecuación deberá entrar por el siguiente proceso:

Este nivel de soporte requerirá siempre un **Control de cambios** respectivo y dentro de este se determinará el tiempo de solución del caso.

Proceso de Soporte – Adecuación



* Nota: Este proceso no tiene un tiempo definido de seguimiento ni de resolución y estos dependen de la complejidad del documento de Control de Cambios, aprobado por el cliente.

Beneficios del Plan de Soporte Local Anual | PSLA

- Su requerimiento será atendido por personal con el conocimiento de su implementación o con la experiencia necesaria para dar una solución lo más pronto posible.
- Se asignará un número de incidente por cada requerimiento, mismo que le será notificado con la finalidad de conocer el estatus de su solicitud en el momento que usted lo desee.
- Nuestra área de Soporte dará seguimiento a la solicitud registrada y se cerrará el caso hasta que se haya solucionado satisfactoriamente por su Empresa. Recibirán una notificación automática una vez que se concluya el soporte.

Esquemas de Facturación

Plan de Soporte Local Anual Bolsa de Horas		
Concepto	Horas	Importe MXP
Bolsa de horas para Soporte	300	\$450,000

Vigencia

Bolsa de horas contratadas: Al concluir el número de horas solicitadas

Consideraciones

- El soporte regular se brinda de lunes a viernes de 9:00 – 18:00 horas.
- No se otorgará soporte técnico sobre sistemas ajenos a Microsoft Dynamics 365 y a Desarrollos o adecuaciones no elaboradas por Fesworld.
- El **Plan de Soporte Local Anual** no podrá ser utilizado para asesoría o consultoría de funcionalidad de otras aplicaciones, reingeniería de procesos y/o nuevos módulos de Microsoft Dynamics (a los considerados durante el proyecto), creación e implementación de nuevas compañías, migraciones, desarrollos adicionales. En caso de requerir este tipo de servicios, tendrán que cotizarse por separado.

Condiciones Comerciales

- Los precios mostrados anteriormente se encuentran expresados en moneda nacional, no incluyen IVA.
- Forma de pago: en una sola exhibición de manera anticipada.
- El servicio se habilitará una vez cubierto el monto de la factura.
- Los viáticos que se deriven como resultado de la prestación de servicios fuera de la Ciudad de México, serán cubiertos por el cliente.

Agradeciendo de antemano la oportunidad, quedamos a sus apreciables órdenes para cualquier aclaración que juzguen pertinente.