

Características del Soporte Enterprise



Soporte Enterprise

1.- Introducción al Soporte SAP Enterprise

Abox es un partner certificado de SAP y en las ventas de todos los productos de SAP se incluye siempre el soporte con actualizaciones de software y el servicio de consultas y soporte a las instalaciones del cliente.

ABOX va a darles el soporte de Nivel 1 y Nivel 2 y va a realizar en el caso en que fuese necesario el escalado al fabricante denominado Nivel 3.

En este documento vamos a detallar en que consiste cada uno de los niveles y a contarles las ventajas de disponer de un contrato de soporte SAP Enterprise.

SAP Enterprise ofrece al cliente el acceso al portal SAP Service Marketplace para poder disponer de toda la información de soporte y productos en línea, así como descargar el software, los updates y tener acceso a toda la información disponible de SAP.

2.- Descripción de los Niveles de Soporte

En este apartado vamos a definir en qué consisten los niveles de soporte 1, 2, 3 y 4.

- **Nivel 1:** Son aquellas averías de gran impacto técnico, que afectan al 100% de los usuarios por una caída o mal funcionamiento de la solución dejando a todos los usuarios sin servicio.
- **Nivel 2 :** La severidad del fallo afecta a un usuario o grupo de usuarios concreto pero no al sistema completo. Entra dentro de esta categoría la caída de alguno uno de los servicios, que afecta alguna funcionalidad pero sin afección al servicio de forma completa.
- **Nivel 3:** Bajo impacto para el usuario, este no lo percibe ninguna incidencia aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del producto.
- **Nivel 4:** No tiene impacto para el usuario pero se requiere una acción en la administración o actualización de la plataforma que se puede programar en el tiempo.

3.- Apoyo del SAP a las tareas de soporte de ABOX

Es fundamental disponer de un acceso remoto a los servidores del cliente para poder recibir el soporte por parte de ABOX y de SAP en el caso en que fuese necesario. Abox junto al portal de SAP Service Marketplace y el soporte de SAP, les facilitaran toda la información necesaria para poner en marcha el control remoto.

Ante una avería de Nivel 1, en la que el servicio del cliente esta inoperativo y ABOX estuviese fuera de su horario de cobertura de servicio, SAP realizara el servicio de soporte directamente al cliente sustituyendo temporalmente las tareas de soporte ABOX y en el caso en que fuese necesario concitándose con el control remoto a los servidores del cliente.

Soporte Enterprise

4.- Horario de soporte Enterprise

En lo que se refiere a la disponibilidad del servicio, el horario de será:

- Soporte Enterprise de 9 de la mañana a las 21 horas, de lunes a viernes para niveles 2,3,4 y 24 x 7 para incidencias del Nivel 1.

Se podrán abrir las peticiones de soporte al número de teléfono 902180326, a través de email o de la herramienta de tickets de que el servicio pone a disposición del cliente en la URL: <http://mg.abox.com>

5.- Idioma de atención

Se va a realizar la atención en castellano ó Ingles, en función del interlocutor.

6.- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

En este apartado vamos a detallar los tiempos de respuesta acordados para cumplir con los estándares del servicio de soporte SAP Enterprise

Tabla de Tiempos de respuesta (ANS)

Tipo de Incidencia	Características del Soporte Enterprise
Nivel 1	<ul style="list-style-type: none">- Tiempo inicial de respuesta en un máximo de 1 hora, que consiste en notificar al cliente el inicio de las actividades del soporte.- Respuesta con acciones correctivas antes de 4 horas.- Escalado al fabricante máximo a las 2 horas si no se tiene la solución.- Cobertura de 24 x 7
Nivel 2	<ul style="list-style-type: none">- Tiempo de respuesta 4 horas.- Escalado al fabricante máximo en 2 días.
Nivel 3	<ul style="list-style-type: none">- Tiempo de respuesta de 8 horas.- Escalado al fabricante máximo en 4 días
Nivel 4	Se programaran las intervenciones según convenga en cada momento.

Soporte Enterprise

8.- Informes de Cumplimiento de los ANS

En la tabla siguiente pueden ver el detalle de los informes que se entregan de forma periódica a los clientes sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio Acordados.

Tabla con información del detalle de los informes.

Informes	Descripción
Informes	<p>Estos son los informes que se van a generar de forma automática</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo transcurrido desde la apertura del ticket y el primer contacto desde ABOX- Tiempo transcurrido desde la apertura del ticket y la resolución y cierre de la misma- El nº de incidencias por periodo determinado- Tipos de incidencia abierta- Nº de tickets en incumpliendo de los NSA <p>Se pueden generar otros informes a petición del cliente</p>