

Ayuda y soporte técnico



Aviso legal

El contenido de este documento describe una tecnología propiedad de Induxsoft®, políticas y procedimientos o bien ofrece información de último momento o complementaria a la documentación.

En lo concerniente al software al que este documento podría hacer referencia, es propiedad de sus respectivos titulares, por lo que está sujeto a sus correspondientes licencias.

Esta documentación se proporciona "tal cual", sin garantías de ningún tipo, expresa o implícita, incluyendo pero no limitando a garantías de comercialización, idoneidad para un propósito particular y no infracción. En ningún caso el propietario [Induxsoft®] o los autores del mismo serán responsables de ninguna reclamación, daños u otras responsabilidades, ya sean en un litigio, agravio o de otro modo, que surja de o en conexión con el uso que se dé a la información que aquí se proporciona.

Copyright © Induxsoft ® México 2016

Induxsoft® es una marca registrada y concesionada a Induxsoft Data Services S de RL de CV

Los demás nombres y marcas comerciales a los que se podría hacer referencia en este documento son propiedad de sus respectivos titulares.

Contenido

Introducción	3
Conceptos generales	3
Servicio	3
Cliente	3
Usuario	3
Software bajo licencia	3
Software como servicio [SaaS]	3
Software a medida	4
Infraestructura de centro de datos	4
Servicios de Centro de Datos [SCD]	4
Incidencia	4
Defecto (falla o Bug)	4
Problema	4
Acuerdo de Nivel de Servicio [SLA]	4
Procesos	4
Provisión de Servicios Directos	5
Transferencia de conocimientos	5
Asesoría remota	5
Capacitación	5
Realización de trabajos	5
Servicio remoto	6
Desarrollo de herramientas y extensiones	6
Soporte de infraestructura	6
Alcance del servicio según producto contratado	7
Servicios de Centro de Datos [SCD]	7
Aplicaciones Web [SaaS]	8
Atención personalizada	8
Mantenimiento de software	9
Definiciones	9
Versión	9
Publicación	9
Entregable	9
Instalable	10
Corrección	10
Mejora	10
Reporte de Posible Falla [RPF]	10
Reporte de Oportunidad de Mejora [ROM]	10
Solución a Problema Conocido [SPC]	11
Subproceso de atención a RPF	12
Subproceso de atención a ROM	13

Introducción

Induxsoft está comprometida con el nivel de servicio y experiencia del usuario, pero sobre todo con los resultados para el cliente.

El software por sí mismo es sólo una parte de la solución a los requisitos del cliente, se necesita la sinergia de varios recursos para lograr la efectividad que se espera.

Conceptos generales

Servicio

Es un medio para entregar valor al cliente, facilitándole resultados sin que tenga que incurrir en la propiedad de los costos o los riesgos.

Cliente

Es la persona [física o jurídica] que se beneficia del servicio.

Usuario

Es la persona [física] que utiliza el software para aportar algún valor al cliente.

Software bajo licencia

El propietario [de los derechos] del software concede el permiso para utilizarlo, generalmente a cambio de un pago.

Varios productos de Induxsoft se conceden bajo licencia, por lo que los términos y condiciones de dicha autorización al cliente se establecen claramente en el “Contrato de Licencia para el Usuario Final [CLUF]” aplicable que puede consultarse en nuestro sitio Web y que antes de la instalación se muestra al usuario para que realice su aceptación.

En líneas generales el CLUF de Induxsoft, (de manera similar a los CLUF de otros productos como Windows, Office, Corel Draw, Adobe, Oracle, etc.) concede la autorización legal para el uso del software “tal como está”, sin incluir actualizaciones y establece que no existe ninguna garantía explícita o implícita por los resultados o idoneidad para un fin determinado.

La concesión de la licencia puede ser por tiempo indefinido o limitado.

Otro punto importante es que el cliente deberá instalar el software bajo licencia en la infraestructura informática que posea.

Productos de Induxsoft concedidos bajo licencia

- MaxiComercio
- Déminus
- FactuDesk Windows
- Contablink
- CFDI Explorer

Software como servicio [SaaS]

El software se instala en la infraestructura del proveedor del servicio y éste cobra una suscripción (mensual o anual) al usuario, puede incluir además servicios complementarios.

Generalmente se trata de aplicaciones Web, como es el caso de Induxsoft que ofrece varios productos de software como servicio.

Productos de Induxsoft proporcionados como SaaS

- FactuDesk Web
- NomiCloud
- Cuenta Maestra [CM]
- Panel de Control del Cliente [PPC]

Software a medida

El desarrollo de software a la medida es un servicio que tiene por objetivo entregar al cliente un producto que cumpla con sus requisitos específicos.

El entregable resultante del servicio incluye el código fuente, instalables y documentación.

Infraestructura de centro de datos

La infraestructura (informática) se refiere al conjunto de hardware, software y servicios necesarios para la ejecución y operación de las aplicaciones Web de Induxsoft y prestación de servicios de centro de datos.

La plataforma de timbrado CFDI, las aplicaciones Web (SaaS), bases de datos propias y de nuestros clientes utilizan esta infraestructura.

Servicios de Centro de Datos [SCD]

Estos servicios liberan al cliente de los costos y riesgos asociados a la adquisición, operación y mantenimiento de su propia infraestructura y consisten en la renta de:

- Espacio físico en el Centro de datos de Induxsoft para el alojamiento de equipos del cliente [Collocation]
- Servidores físicos dedicados [DServer]
- Alojamiento compartido de bases de datos [MDS]
- Alojamiento compartido de sitios Web [WHS]

Incidencia

Es la percepción de la degradación o suspensión de un servicio, así como el comportamiento no esperado (excepción) de un software o sistema.

Defecto (falla o Bug)

Es un comportamiento distinto del previsto en el software.

Problema

La causa subyacente de una o más incidencias.

Puede ser un defecto de software o una falla de infraestructura.

Acuerdo de Nivel de Servicio [SLA]

Service Level Agreement [SLA] es un convenio formal entre Induxsoft y el cliente que establece las condiciones, alcances y compromisos en la prestación de un servicio.

Procesos

Induxsoft debe observar los eventos desde una amplia perspectiva y responder a ellos como proveedor global.

En ese sentido, mientras que una incidencia está circunscrita a la experiencia de un cliente en particular, un problema afecta a todos los clientes de un servicio o aplicación.

Induxsoft se enfoca en la solución de problemas mediante los procesos de **Mantenimiento de software** y **Soporte de infraestructura**, mientras que la atención de incidencias corresponde al proceso de **Provisión de Servicios directos**.

Provisión de Servicios Directos

Induxsoft complementa su oferta de software con servicios directos al cliente que le faciliten alcanzar sus objetivos.

Transferencia de conocimientos

Este tipo de servicios tienen por objetivo que el cliente (o usuarios) aprendan a realizar por sí mismos los trabajos necesarios para el aprovechamiento del software.

Asesoría remota

Consiste en el acceso al sistema de Aula Virtual donde un consultor de Induxsoft le permitirá al usuario ver su pantalla, le dará explicaciones acerca del uso, configuración y solución a problemas conocidos, así como también responderá a todas las preguntas que le sean planteadas.

Valor	
El usuario adquiere conocimientos técnicos útiles en el momento que lo requiere más fácil y rápido que únicamente leyendo, investigando y experimentando por su cuenta.	
Precio	Requisitos
Gratuito el primer año para usuarios finales.	Ser cliente final con versiones actualizadas o distribuidor autorizado.
Gratuito permanentemente para distribuidores autorizados vigentes.	

Capacitación

Un consultor de Induxsoft impartirá un curso estructurado y orientado hacia un objetivo específico a una audiencia cerrada.

El curso se realiza a través del sistema de Aula Virtual o de manera presencial a una lista de participantes definida por el cliente.

Valor	
Los participantes adquieren los conocimientos requeridos en el momento oportuno de acuerdo a una planificación previa en función de los objetivos del cliente.	
Precio	Requisitos
A cotizar	Contratar el servicio

Realización de trabajos

Este conjunto de servicios implica que Induxsoft empleará sus recursos humanos, técnicos y materiales para satisfacer los requerimientos del cliente atendiendo sus indicaciones.

Servicio remoto

Un técnico de Induxsoft accederá mediante escritorio remoto a los equipos del cliente y realizará trabajos de instalación, configuración o diagnóstico de acuerdo a las indicaciones y requerimientos del cliente.

Tratándose de diagnósticos, el técnico informará al cliente las acciones realizadas, las posibles causas y las alternativas disponibles, así como los costos y riesgos implícitos de cada una de ellas.

Valor	
El cliente obtiene cuando lo requiere, la aplicación de conocimientos previamente adquiridos por el técnico sin tener que entrenar o disponer de personal capacitado.	
Precio	Requisitos
Según tarifa vigente por hora o fracción	Aceptar los términos y condiciones del servicio

Desarrollo de herramientas y extensiones

Una herramienta es un programa que realiza una o un conjunto limitado de tareas repetitivas y relativamente simples, por ejemplo importación de datos, corrección o ajuste de información, procesos especiales, etc.

Por otro lado, una extensión es una adaptación del software concedido bajo licencia (o SaaS) que cubre requisitos específicos de un cliente en particular. Por ejemplo un reporte, un formato de impresión, un cambio en la lógica de negocio implementada de base, etc.

Valor	
El cliente satisface sus requisitos específicos aprovechando el software existente sin tener que invertir en desarrollar sus propios sistemas y sin contar con personal capacitado en ingeniería y desarrollo de software.	
Precio	Requisitos
A cotizar	Contar con una versión actualizada y contratar el servicio.

Soporte de infraestructura

El objetivo del proceso de soporte de infraestructura es mantener los niveles de disponibilidad comprometidos en los SLA correspondientes a los servicios contratados por el cliente.

Ante un problema en la infraestructura, el equipo de Induxsoft realiza las acciones necesarias para restablecer el servicio tan pronto como sea posible, lo cual implica en muchas ocasiones la canalización de transacciones a un centro de datos de apoyo, la coordinación con proveedores (sobre todo de telecomunicaciones), configuraciones de software y hardware, reemplazo de equipos, etc.

Los servicios de centro de datos y las aplicaciones Web están sujetas a un SLA que establece los porcentajes de disponibilidad y otras métricas propias de la industria.

En el mismo sentido, el soporte de infraestructura de Induxsoft es proactivo y reactivo, lo que significa que monitoreamos constantemente la disponibilidad de nuestros servicios en línea y al mismo tiempo atendemos (a través del CUA) los reportes de incidencias que podrían tener como origen un problema de infraestructura.

Alcance del servicio según producto contratado

No existe ningún cargo al cliente por los servicios que realiza este proceso, sin embargo es importante considerar su alcance.

Servicios de Centro de Datos [SCD]

Producto	Alcances del soporte de infraestructura	Ejemplo de situaciones fuera del alcance (ilustrativas más no limitativas)
Collocation (Este producto consiste en rentar el espacio físico de nuestro centro de datos para que el cliente aloje equipos de su propiedad)	Mantener la disponibilidad de los enlaces dedicados, tasas de transferencia, ancho de banda, suministro eléctrico y otras métricas comprometidas en el contrato de servicio y su correspondiente SLA. Reiniciar físicamente el equipo asignado al cliente cuando este lo solicite expresamente. Informar acerca de la disponibilidad de los enlaces y suministro eléctrico cuando lo solicite el cliente.	Reparar el equipo del cliente. Dar asesoría, capacitación o atención a incidencias relacionadas al uso o configuración de software en el equipo del cliente.
DServer (Este producto es la renta de un equipo servidor propiedad de Induxsoft alojado en nuestro centro de datos)	Mantener la disponibilidad de los enlaces dedicados, tasas de transferencia, ancho de banda, suministro eléctrico y otras métricas comprometidas en el contrato de servicio y su correspondiente SLA. Asegurar el correcto funcionamiento del hardware del equipo asignado, realizando los remplazos de componentes cuando sea necesario (previo aviso al cliente). Entregar el equipo con la configuración de hardware y software contratada en tiempo y forma. Restablecer la configuración (formatear) del software contratado originalmente a petición del cliente. Reiniciar físicamente el equipo asignado al cliente cuando este lo solicite expresamente. Informar acerca de la disponibilidad del equipo asignado y los enlaces cuando lo solicite el cliente.	Dar asesoría, capacitación o atención a incidencias relacionadas al uso o configuración de software en el equipo asignado al cliente. Instalar, configurar o de alguna manera operar el equipo asignado por el cliente. Realizar copias de seguridad de los datos del cliente.

MDS (Servicio de alojamiento compartido de bases de datos MySQL compatibles con MaxiComercio o Déminus)	Mantener la disponibilidad de los servicios del motor de bases de datos.	Dar asesoría, capacitación o atención a incidencias relacionadas al uso o configuración del software conectado a la base de datos alojada.
	Asegurar la disponibilidad de la conexión desde al menos un nodo interconectado a través de Internet.	Realizar instalaciones o configuraciones de software en equipos que se conecten al servicio o que se encuentren fuera del centro de datos de Induxsoft.
	Cumplir los compromisos de seguridad y respaldo de información descritos en el contrato del servicio.	
	Informar acerca de la disponibilidad del servicio cuando lo solicite el cliente.	
WHS (Servicio de alojamiento compartido de sitios Web)	Mantener la disponibilidad de los servicios del servidor Web, panel de control y bases de datos de acuerdo al contrato del servicio.	Realizar configuraciones de DNS, certificados o similares.
	Informar acerca de la disponibilidad general del servicio cuando lo solicite el cliente.	Asesorar o capacitar en el uso y aplicación de tecnologías relacionadas al desarrollo y mantenimiento de sitios Web.
		Desarrollar, modificar o diseñar sitios Web.

Aplicaciones Web [SaaS]

El alcance del proceso de soporte de infraestructura en el caso de las aplicaciones Web (NomiCloud, FactuDesk Web, Cuenta Maestra PCC y portales en general) es asegurar su disponibilidad a través de Internet e informar el estado del servicio a solicitud del cliente.

En lo concerniente a la plataforma de timbrado CFDI, es decir a los Web Services que Induxsoft expone para tal fin, el soporte se esfuerza en proporcionar el máximo de disponibilidad y correcto funcionamiento general para facilitar la obtención del Timbre Fiscal Digital del SAT.

Los siguientes son ejemplos de situaciones que no competen al soporte de infraestructura (ilustrativas más no limitativas):

- Asesoría en el uso y configuración de las aplicaciones
- Atención de incidencias (entendidas como dificultades exclusivas de un usuario)
- Realización de configuraciones o trámites en línea en favor o por solicitud del cliente

Atención personalizada

Para todas las situaciones que estén fuera del alcance de los servicios del proceso de soporte de infraestructura se debe recurrir a las opciones disponibles del proceso de Provisión de Servicios Directos.

De manera ilustrativa la siguiente tabla ayudará a identificar el servicio indicado (se asume que se ha confirmado que los servicios dependientes de la infraestructura operan con normalidad).

Situación	Alternativa (s)
No puedo emitir una factura (CFDI) o me marca un Error	a. Asesoría remota gratuita (aula virtual) para que le expliquen algunas de las posibles

No puedo generar mi nómina, no sé cómo calcular conceptos o no entiendo cómo se trabaja con fórmulas en NómCloud	causas de la incidencia y le brinden asesoría en general acerca del uso y configuración. b. Servicio remoto (aplican cargos). Para que realicen el diagnóstico de la incidencia (si el cliente después de la asesoría no puede resolverlo por su cuenta) y de ser posible realicen las acciones necesarias para su corrección.
No puedo dar de alta un cliente o no puedo en general realizar alguna acción con las aplicaciones Web.	
Quiero instalar un software en mi servidor dedicado (DServer)	a. Servicio remoto (aplican cargos).
Necesito definir usuarios y configuraciones personalizadas al software en mi DServer	
Quiero respaldar mi información en mi DServer	
Quiero mover mis datos del MDS a otro servidor y cancelar el servicio	
Mi servidor marca un error de configuración	
Me pueden explicar cómo usar la consola de Linux	

Mantenimiento de software

El mantenimiento de software consiste esencialmente en la publicación de correcciones a defectos y la implementación de nuevas características.

Todos los productos de Induxsoft en versiones actualizadas cuentan con mantenimiento.

El mantenimiento es proactivo y reactivo, es decir que Induxsoft por su cuenta realiza diversas pruebas y análisis de uso para generar RPF o ROM, adicionalmente los clientes pueden enviar sus propios RPF o ROM.

El mantenimiento de software no tiene costo.

Definiciones

Versión

Es un identificador asociado a una base de código fuente subyacente a un producto de software de Induxsoft.

Ejemplos: 1.0, 2014, V10, etc.

Publicación

Es un identificador (generalmente usado como sufijo a la versión), que está asociado a un entregable (instalable) de un producto de software en específico.

Ejemplo

MaxiComercio 2014R2

MaxiComercio es el producto, **2014** la versión y **R2** la publicación.

Entregable

Cualquier contenido (programa, documento, archivo, etc.) digital.

Generalmente los entregables son:

- Instalable de producto completo
- Instalable de actualización
- Corrección
- Mejora
- Documentación

Instalable

Archivo de paquete de instalación de software.

Corrección

Es un tipo de entregable que contiene uno o más componentes de software que solucionan un problema conocido.

Las correcciones están relacionadas a una versión y una publicación en particular.

Todas las correcciones tienen un identificador propio que generalmente incluye la fecha en que se liberó, la versión, publicación y producto al que pertenece.

Mejora

Es un tipo de entregable que contiene componentes de software que mejoran o amplían la funcionalidad de una publicación en particular de un producto de software.

Reporte de Posible Falla [RPF]

Documento que describe un posible defecto en un producto de software (versión y publicación en particular).

El RPF debe contener al menos:

- Título. Una descripción breve del posible problema
- Síntomas. Una descripción detallada del posible problema incluyendo las secuencias de eventos o acciones para reproducirlo.
- Evidencias. Capturas de pantalla, muestras de datos y en general cualquier contenido que demuestre la manifestación de los síntomas.

El RPF tiene los siguientes estados:

- Reportado. El RPF ha sido registrado en el sistema de mantenimiento de Induxsoft
- Descartado. El RPF ha sido rechazado por el equipo de mantenimiento de software por diferentes razones, por ejemplo información imprecisa o incompleta, imposible de reproducir el comportamiento, etc.
- Confirmado. El equipo de mantenimiento de Induxsoft ha confirmado el problema e iniciará las acciones pertinentes para su solución atendiendo la severidad y prioridad aplicables en función de sus directivas generales de mantenimiento.
- Solucionado. El equipo de Induxsoft ha encontrado una solución y ha puesto a disposición del público en general el entregable correspondiente.

Reporte de Oportunidad de Mejora [ROM]

Es una solicitud de nueva característica o ampliación de alguna existente. También es específica de una publicación en particular.

El ROM debe incluir:

- Título. Una descripción breve de la solicitud
- Detalles. Una descripción muy completa y clara de lo que se solicita y las razones para tal efecto.

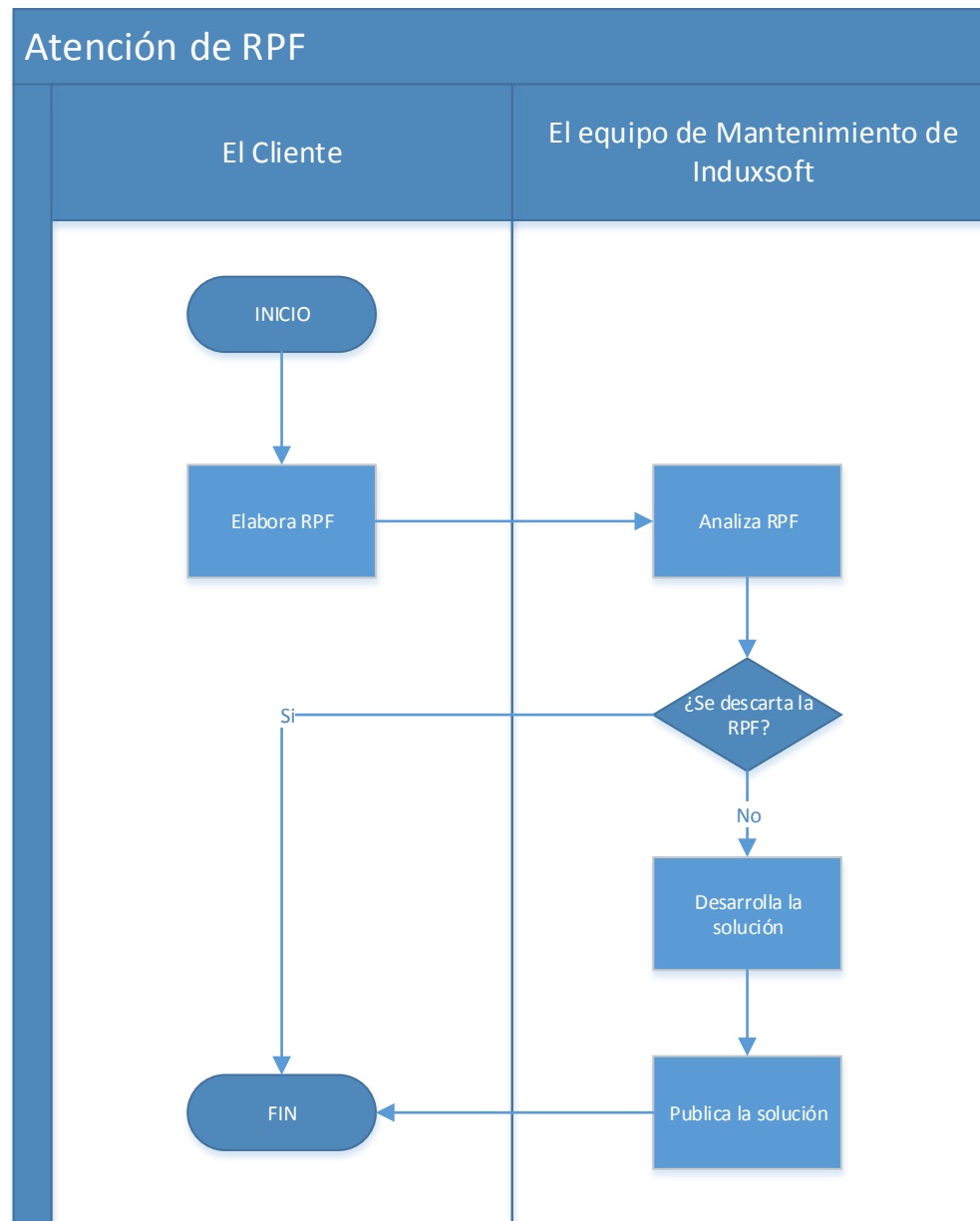
El ROM tiene los siguientes estados:

- Remitida. La ROM ha sido registrada en el sistema de mantenimiento de Induxsoft.
- Descartada. La ROM ha sido descartada por el equipo de mantenimiento de Induxsoft por diferentes motivos, por ejemplo información insuficiente, ininteligible, escaso beneficio general a la comunidad de usuarios, etc.
- Aprobada. El equipo de mantenimiento de Induxsoft ha autorizado la implementación (desarrollo) de la característica solicitada y la incluirá en sus planes futuros de mantenimiento. La fecha exacta en que estará disponible no puede determinarse y depende de muchos factores (técnicos y comerciales).
- Implementada. La característica ha sido desarrollada y se encuentra disponible como entregable o se ha incluido en una publicación o versión posterior.

[Solución a Problema Conocido \[SPC\]](#)

Es la especificación técnica para solucionar un problema conocido de algún producto de software.

Puede incluir un entregable [corrección] o simplemente un procedimiento a seguir.

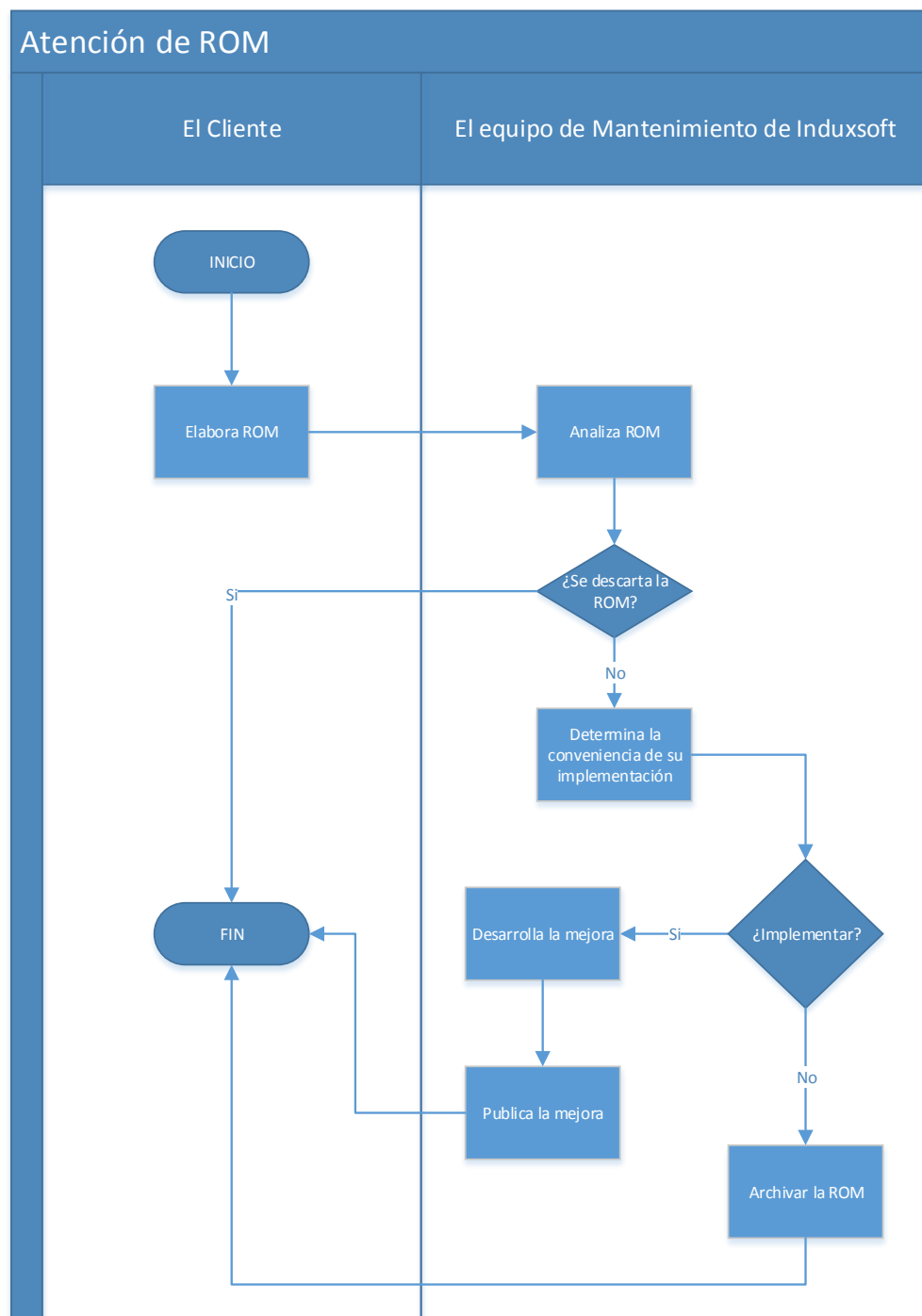


La elaboración y seguimiento de un RPF se realiza a través del Panel de Control del Cliente.

El análisis de un RPF por parte del equipo de Induxsoft puede tomar varios días dependiendo de diversos factores y la severidad que implique el posible problema.

El tiempo de desarrollo por su parte estará sujeto al nivel de impacto en la base instalada del producto de software, la severidad y los criterios de las directivas de mantenimiento de Induxsoft.

Subproceso de atención a ROM



La elaboración y seguimiento de un ROM se realiza a través del Panel de Control del Cliente.

El análisis de un ROM por parte del equipo de Induxsoft puede tomar varios días dependiendo de diversos factores y políticas internas.

La implementación o no de una característica queda a criterio de Induxsoft en atención al valor que aportaría a la base instalada (todos los usuarios), las implicaciones técnicas inherentes, razones comerciales, etc.

De cualquier manera todos los ROM aprobados se archivan para su posible información en versiones futuras.