ANEXO TECNICO

1. SOPORTE CON FABRICANTE DEL LICENCIAMENTO IBM CLOUD PAK

A continuación, se relacionan los productos con las respectivas cantidades y fecha de cobertura:

No. de parte	Descripción	Cantidad
E0PMHLL	IBM Cloud Pak for Business Automation Virtual Processor Core Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	62

2. SOPORTE TECNICO EXTENDIDO DE FABRICANTE (Nivel III)

Proporcionar al personal técnico de la UGPP soporte remoto especializado en caso de problemas con el producto, con problemas durante instalación, operación y/o configuración, así como soporte telefónico.

Entre las actividades a realizar están:

- Análisis de información y asistencia remota en caso de problemas.
- Asistencia con la determinación y aislamiento de la causa del problema.
- Soporte para preguntas de uso.
- Recomendaciones hacia publicaciones IBM para mayor información de los productos.
- Línea de soporte 8000 para contactar a y realizar preguntas relacionadas con defectos o problemas relacionados con los productos.
- El soporte se brinda de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 18:00 PM y 7 días por 24 horas para sistemas detenidos.

Soporte General:

- Preguntas de uso e instalación.
- Preguntas de interoperabilidad y compatibilidad.
- Documentación de interpretación.
- Procedimientos de revisión y diagnóstico para aislar la causa del problema.
- Arquitectura de configuración.
- Planeación de información para Fixes de software.

Soporte Electrónico:

- Enviar y recibir los problemas en formato electrónico.
- Ver pantallas en formato remoto.
- Ver solicitudes abiertas que se hayan enviado.
- Buscar en la base de datos de preguntas y respuestas

En caso, de problemas el impacto se le asignará un nivel de severidad cuando se reporta y se clasificará así:

Severity Level	Severity Definition
Severity 1	Impacto critico al negocio; esto indica que no es posible utilizar efectivamente el programa para operaciones críticas. Esta condición requiere una solución inmediata.
Severity 2	Impacto significativo en el negocio; esto indica que el programa funciona, pero está notablemente limitado.
Severity 3	Impacto severo; esto significa que el programa funciona sin características que nos son relevantes a las operaciones criticas del negocio.
Severity 4	Impacto mínimo al negocio; esto indica que el problema causa un pequeño impacto a las operaciones o una solución alternativa del problema se ha implementado.

Severity 1 Situación Crítica/ Sistema abajo:

- Componente crítico del software no funciona.
- Se aplica al ambiente de producción.
- Una interfaz crítica ha fallado

Severity 2 Impacto Severo:

- Un componente del software está restringido en su uso, causando un impacto significativo al negocio.

Severity 3 Impacto Moderado:

- Un componente de software no crítico para el negocio no está funcionando, causando un impacto moderado al negocio.
- La UGPP no se puede conectar al servidor.

Severity 4 Impacto Mínimo:

- Un elemento del software, que no es critico para el negocio, no está funcionando correctamente, causando un impacto mínimo.
- Documentación está incorrecta.
- Se solicita documentación adicional.

Línea de soporte:

Habilitar para la UGPP línea de soporte que permita contactar a IBM y realizar preguntas relacionadas con defectos o problemas relacionados con productos IBM.. Esta debe permitir a la UGPP tener acceso a soporte vía telefónica o electrónica

Esta línea de soporte debe estar disponible en horario de de 9:00 am a 18:00 pm y para problemas críticos debe tener disponibilidad 7x24.

Acceso Web:
Habilitar para la UGPP el sitio web para registrar casos de soporte: www.ibm.com/software/support

Horarios y Niveles de servicio:

Una vez la UGPP haya levantado el reporte de la solicitud de servicio en el Centro de soporte IBM,llamando al Teléfono: 6282987 – 18000917758, un especialista de IBM deberá:

Contactar al personal técnico que registró el caso vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes y podrá resolver la solicitud de servicio o indicará las primeras acciones a seguir para la resolución técnica de la solicitud, si el reporte fue hecho por la UGPP dentro del horario de 9:00 AM a 18:00 PM de Lunes a Viernes, excepto días festivos.

Atender telefónicamente problemas de Severidad Uno (exclusivamente) si el reporte fue levantado en días festivos y/o fuera del horario mencionado en el párrafo anterior. En este caso de
Severidad Uno se contactará al personal técnico dentro de las 2 horas siguientes a haber levantado el
reporte.

Prestar el soporte en forma remota desde los Centros de Soporte Globales, a los cuales se podrá tener acceso en primer lugar a través de la página Web: "https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action?category=2" y también de la línea telefónica gratuita 1-800-091-7758 dispuesta por IBM para ello, utilizando el (los) número(s) de IBM Hardware Support and Software Support asignados.

Elaboró: Silfredo José Morelo Julio, Profesional Especializado