



## ANEXO I DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Innovative Interfaces ofrece servicios a los clientes que han adquirido los sistemas INNOPAC o Millennium de Innovative. Los tipos de servicios contratados abarcan: servicios de soporte y mantenimiento, servicios de consultoría y formación así como servicios de configuración de la base de datos. Además de estos servicios contratados, se proporcionan servicios de *cortesía* como la participación en reuniones o respuestas a preguntas sobre el uso del sistema, en caso apropiado.

Los servicios de soporte y mantenimiento están disponibles para la aplicación del software y para el sistema operativo.

### CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los servicios de soporte y mantenimiento presentan la siguiente configuración:

**Software plus:** La aplicación de Innovative y el sistema operativo están soportados por Innovative Interfaces para los sistemas operativos Tru64Unix y Solaris. La institución es responsable del soporte del equipo. Se requiere un acceso de consola de red al servidor.

**Software Only:** La aplicación de Innovative está plenamente soportada por Innovative Interfaces. La institución es responsable del soporte del equipo y del sistema operativo

### SERVICIOS DE ASISTENCIA

El Help Desk de Innovative está abierto 24 horas por día, 7 días por semana, 365 días por año con una organización prevista para ofrecer la mayor cobertura de soporte a clientes a nivel mundial.

Todas las peticiones de servicio hechas al Help Desk están registradas en el sistema automático de seguimiento de Innovative. El personal del Help Desk revisa todas las llamadas entrantes y encamina las incidencias que no conciernen el mantenimiento a los departamentos apropiados.

La interacción de Innovative con el personal de la biblioteca se produce por teléfono, email o web-conferencing. Para realizar un diagnóstico y entregar servicios de mantenimiento, incluyendo modificaciones al software a efecto del mantenimiento, Innovative requiere un acceso directo por red al sistema. Innovative emplea medios de conexión seguros al sistema.

### Cómo contactar el Help Desk

Se puede contactar el servicio de asistencia de distintas formas:

**Sitio Web:** <http://csdirect.iii.com> (Se requiere su login de institución y contraseña para crear peticiones por Internet)

**E-mail:** [helpdesk@iii.com](mailto:helpdesk@iii.com)

**Tel:** +1.510.655.6200

Los clientes pueden solicitar que Innovative les realice una llamada.

Horario de oficina de Innovative: Lunes a viernes, de 8 a 17, Pacific Time

Cobertura del apoyo: 24 x 7 x 365

El personal de apoyo está disponible durante todo el periodo de cobertura. La disponibilidad de recursos de expertos está organizada para abarcar el volumen de incidencias fuera de los horarios de la oficina con una prioridad para las incidencias urgentes.

### **Cómo crear una incidencia:**

- Para garantizar una resolución rápida, la persona que realiza la petición debe preparar la siguiente información antes de crear una incidencia:
  - Código de sitio e información de contacto
  - ¿Está usando esta funcionalidad por primera vez?
  - ¿Cuándo ha detectado por primera vez el problema?
  - ¿Qué etapas ha realizado ya para intentar resolver el problema?
  - ¿Puede reproducir el problema?
  - ¿Qué hay en la pantalla cuando ocurre el problema?
  - ¿Puede reproducir el mensaje exacto de error?
  - ¿El problema ocurre con todos los registros, ficheros, etc.? ¿Con sólo uno?, ¿Con varios? ¿Se han modificado recientemente opciones del sistema o parámetros?
  - ¿Se ha cambiado recientemente el equipo?
  - ¿Se ha realizado un cambio en la red o el firewall?
  - ¿Qué etapas debe seguir Innovative para reproducir el problema?
  - Si es apropiado, podría proporcionar ejemplos de:
    - Número(s) de registro de registro(s) específico(s) afectado(s)
    - Estrategia de búsqueda
    - Nombre y número de fichero de revisión
    - Nombre de fichero(s)
    - Encabezamiento(s)
- Se atribuye un número de seguimiento a cada incidencia. El número de seguimiento así como el código de institución se debe usar en toda comunicación sobre una incidencia. Se debe incluir el código de institución y el número de seguimiento de incidencia en la línea del asunto de todos los mails relacionados con el problema
- Para las incidencias creadas por mail o con el CSDirect, se enviará una respuesta automática para confirmar la recepción de la petición. Esta respuesta automática está seguida de un contacto con el miembro del personal del Help Desk de acuerdo con la prioridad de la llamada. Se puede crear una incidencia con los siguientes niveles de prioridad
  - Urgente (Sistema en estado crítico)
  - ASAP (Lo antes posible)
  - Rutina (Rutinario)
  - Other (otros)
- Las definiciones de los niveles de prioridad y los tiempos de respuesta están indicados en el cuadro de abajo [Cuadro 1].

### Definición de la prioridad de incidencias

Prioridad	Descripción
Urgente (Sistema en estado crítico)	Problemas de sistema en estado crítico: caída del equipo, interrupción del tratamiento de las transacciones o módulos esenciales (circulación, adquisiciones, seriadas, catalogación, Web OPAC) no operativos. <u>Objetivo:</u> incidencias con una prioridad máxima y con objetivo de resolución inmediata en función de las circunstancias.
ASAP Lo antes posible	Funcionalidad secundaria no operativa (impide al personal de la biblioteca realizar componentes claves de su trabajo o a los usuarios del OPAC acceder a funcionalidades significativas del catálogo) <u>Objetivo:</u> Resolución en un plazo de una semana o mejor esfuerzo
Rutina	La funcionalidad del Software no funciona como está descrito (se puede reproducir, los datos muestran una funcionalidad contradictoria), errores en la documentación. La biblioteca debe usar la versión de la aplicación que está en distribución general. Se invita al cliente a dar un ejemplo del problema que ha encontrado para acelerar la resolución del problema. <u>Objetivo:</u> Resolución en la versión siguiente o más tarde.
OTROS TIPOS	
Compromisos de servicio	Petición de servicio usando la funcionalidad de Compromisos de Servicio del CSDirect
Cambio en la Red o el Firewall	Se requiere notificación dos semanas por adelantado. Se usa CSDirect para solicitar servicios
Incidencia de software causada por un operador	<i>Tema de cortesía.</i> Problemas del sistema causados por el operador, como cambios en las configuraciones (por ejemplo. wwwoptions, parámetros de login)
Consulta / Temas de formación	<i>Tema de cortesía.</i> Respuestas que existen en el manual, preguntas sobre cómo usar una funcionalidad, solicitud de documentación, solicitud de información. Transmitido a los servicios de formación. Se evaluarán las llamadas para determinar necesidades de formación.
Solicitud de precio y presupuesto	Solicitud transmitida al departamento de Ventas al Cliente (CSales)
Petición de mejora	Email a enhance@iii.com o propuesta en el grupo de usuarios de Innovative apropiado

Cuando una incidencia está resuelta, se avisa al contacto del sitio por mail, teléfono o, en algunos casos, con un anuncio general, y se cierra la incidencia.

### **CSDirect**

CSDirect es un servicio de acceso basado en Web. CSDirect está disponible 24 horas al día conectándose a: <http://csdirect.iii.com>. CSDirect ofrece un amplio abanico de información así como una interacción con el personal de Innovative.

Están incluidos en el CSDirect:

#### **Información para el personal de la biblioteca: Nivel de uso general (Requiere código de institución y contraseña)**

- Manuales de usuarios
- Tutoriales
- Preguntas frecuentes - *Frequently Asked Questions* (FAQs)
- Instrucciones (para la configuración de un módulo, etc)
- Presentaciones
- Guiones de formación
- Actualizaciones de software
- Emails desde Innovative
- Enlaces a grupos de usuarios
- Instaladores de Estaciones de trabajo/clientes

**Modo interactivo para coordinadores: Nivel de superusuario  
(Requiere código de institución y contraseña)**

- Solicitud de servicios: Abrir una incidencia
- Servicio de seguimiento de incidencias
- Compromisos de servicio
- Problemas conocidos y resolución
- Actualizaciones de software
- Calendarios de implementación
- Contactos

CSDirect se actualiza con frecuencia con nueva información y actualizaciones. Se puede realizar un seguimiento en línea de las incidencias abiertas por cada institución así como las incidencias cerradas durante los 90 días anteriores. Todas las incidencias se almacenan en la base de datos de Innovative y no se borran nunca. Las incidencias se agrupan en 3 grandes categorías para facilitar la comprobación de su estado.

Se trata de las siguientes categorías:

Categoría	Descripción
Incidencias activas	Estas incidencias representan problemas para los cuales se está buscando activamente una solución
Otros servicios	Estas incidencias representan varios proyectos, incluyendo proyectos de instalación, de indexación, de perfil de datos, de formación u otros.
Activación cliente pendiente	Estas incidencias representan proyectos aplazados a petición del cliente. Este grupo también contiene incidencias resueltas pero a espera de prueba y confirmación por parte del cliente. Innovative no realizará ninguna acción sobre estas incidencias hasta que el cliente lo indique.

Se puede obtener información detallada sobre una incidencia seleccionando el número de incidencia. Se puede visualizar el nombre de la persona del sitio que ha abierto la incidencia, la fecha de apertura, el departamento de Innovative que trabaja sobre la incidencia, el miembro del personal de Innovative que se puede contactar para obtener más información sobre la incidencia así como un breve resumen de la incidencia.

Se puede seleccionar el nombre de la personal o del departamento de Innovative para abrir un formulario de mail y poder contactar con la persona que trabaja con la incidencia.

Esta interfaz de usuario proporciona una representación precisa del estado de las incidencias abiertas incluyendo la información sobre las peticiones de proyectos y de formación así como de los proyectos previstos para una fecha futura.

**Procedimientos de escalado:**

Si una incidencia del servicio de asistencia al cliente no recibe un tratamiento conforme a la descripción incluida en el cuadro de Prioridad de incidencias, si el estado de una incidencia no aparece claramente en el CSDirect, o si la incidencia se debe tratar a un nivel superior, se puede escalar al miembro del personal que aparece en contacto en el CSDirect. Un segundo nivel de escalado es el Manager de un área funcional. Los nombres y mails de los managers están disponibles en el CSDirect. Un tercer nivel de escalado es el Director of Customer Services o el Vice President of Library Service.

## **OTROS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

### **Actualización de la aplicación**

Las actualizaciones de los módulos adquiridos por la biblioteca se instalarán sin coste siempre que Innovative determine que el equipo usado como sistema informático de INNOPAC o Millennium sea suficiente y/o compatible para la carga y para el funcionamiento de esta versión o actualización.

Si se determina que el equipo no es suficiente para la instalación de la nueva versión o actualización, la Biblioteca será responsable del coste del equipo requerido para esta actualización.

Innovative Interfaces cobrará todo retraso durante el proceso de actualización del software causado por un fallo del equipo en función de las tarifas estándar de servicio.

### **Resolución de defectos del software**

Cuando se transmitan al Help Desk defectos del software en tareas rutinarias, la investigación y resolución requeridas sobre estos defectos se realizará sobre la versión actual del software. Si una institución no usa la versión actual del software, deberá actualizar el sistema a esta versión antes de que el Help Desk realice su labor de investigación y resolución. Las versiones actuales del software están expuestas en el CSDirect

### **Monitorización proactiva del sistema**

El software de la aplicación de Innovative incluye programas para monitorizar las condiciones de ciertos niveles del sistema. Si el programa detecta que Innovative debe prestar atención a un aspecto, se genera automáticamente un mensaje electrónico al Help Desk y se abre una nueva incidencia. El personal del Help Desk accede al Sistema para comprobar si se requiere una acción. Los niveles de monitorización varían en función del acuerdo de soporte de la biblioteca. La biblioteca sería responsable de transmitir toda incidencia.

### **Distribución de versiones**

Cuando está disponible una nueva versión del software de Innovative, el HelpDesk alertará los clientes sobre su disponibilidad con un mail enviado al coordinador del sitio así como a través de anuncios en el CS Direct. Estas versiones están disponibles para una auto-actualización de manera que los clientes puedan programar la actualización a la conveniencia de su personal y de sus usuarios.

Las actualizaciones de mantenimiento se indicarán con el mismo método de comunicación. En CSDirect estará disponibles una lista detallada de mejoras, las instrucciones de actualización y el manual de usuarios.

## **Problemas conocidos (“known issues”)**

Innovative mantiene una lista de problemas de software pendientes y de incidencias de software solucionadas. Se incluye en esta lista la información sobre dónde se ha producido este problema, así como sobre la versión en la que se ha aportado una solución. Algunos problemas incluyen también un enlace para solicitar un patch si está disponible. Se puede buscar en esta base de datos por palabra clave, módulo, versión y está disponible la fecha en CSDirect.