

Acceda a los servicios de soporte clave de OSI y a sus expertos para obtener soporte durante el ciclo de vida.



El Programa de Garantía Empresarial (Enterprise Assurance Program) de OSI ofrece capacidades de soporte confiables, seguras e integrales para mitigar el riesgo y aumentar su ventaja competitiva.

Hoy en día, los ejecutivos tienen mayores expectativas sobre sus sistemas de TI. Los sistemas críticos deben ser confiables, seguros y estar disponibles para una fuerza laboral distribuida, con el mínimo tiempo de inactividad o interrupción. Por eso, cada vez más clientes confían en nuestro **Programa de Garantía Empresarial (EAP)** de OSI. Este programa proporciona servicios y recursos esenciales para mantener la disponibilidad de sus sistemas y las aplicaciones empresariales que estos soportan.

Al inscribirse en el valioso programa EAP, las organizaciones pueden aprovechar la amplia experiencia y conocimientos de OSI para reducir el riesgo. Pueden seleccionar el nivel de cobertura de soporte de OSI adecuado para satisfacer sus necesidades empresariales y así sobrevivir y prosperar, incluso en tiempos de incertidumbre. En concreto, el programa ofrece tres opciones: **Plata, Oro y Platino**.

Niveles de soporte

PLATA

El nivel **Plata** ofrece soporte técnico, monitorización remota del sistema y administración avanzada del sistema, así como una visita anual al sitio. Ofrece soporte del sistema en horario laboral de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes, con un plazo de respuesta de 12 horas. Es una solución ideal para organizaciones sin recursos internos que utilizan exclusivamente el desarrollo OSI y no necesitan soporte las 24 horas.

ORO

El nivel **Oro** incluye soporte técnico, monitorización y administración avanzada del sistema, pero incluye soporte 24/7 y un tiempo de respuesta de tan solo 4 horas. Los clientes también pueden disfrutar de soporte completo para desarrolladores, que incluye la documentación de requisitos de ERP, la gestión de repositorios y mucho más. El nivel Oro ofrece la mejor relación calidad-precio para quienes buscan la máxima protección y flexibilidad. Acceso a uno de los expertos del sector de OSI a un precio reducido para que le brinde experiencia profesional en la implementación de su ERP.

PLATINO

Con el nivel **Platino**, los clientes disfrutan de soporte técnico 24/7, monitorización y administración avanzada del sistema con un plazo de respuesta de 4 horas, además de soporte para desarrolladores. Incluye auditorías definidas, actualizaciones y migraciones completas del sistema cada tres años. Este nivel es para organizaciones que desean una gestión y soporte completos del sistema las 24 horas, con la tranquilidad de que su sistema ERP se mantendrá relevante y actualizado. Acceso a uno de los expertos del sector de OSI a un precio reducido para brindarle experiencia profesional en la implementación de su ERP.

Soporte		PLATA	ORO	PLATINO
+ Soporte del sistema y tiempo de respuesta				
EAP Base		PLATA	ORO	PLATINO
+ Descuento en renovaciones de software + Descuentos en Red Hat y Odoo	+ Acceso para dos usuarios al portal de asistencia	X	X	X
	+ Boletín informativo del EAP			
	+ Una visita al sitio al año			
	+ Compromiso de un año			
Mesa de ayuda / Help Desk		PLATA	ORO	PLATINO
+ Generación y seguimiento del inventario de clientes + Documentación (mantenimiento): Documentación a nivel de usuario (revisada previamente para comprobar su idoneidad) + Acceso al portal de soporte técnico para dos usuarios autorizados + Envío de tickets telefónicos para cualquier usuario de la organización	+ Acceso a la wiki del cliente para dos usuarios autorizados	X	X	X
	+ Envío de tickets por correo electrónico para dos usuarios de la organización			
	+ Envío de tickets web para dos usuarios de la organización			
	+ Asesoría profesional de EAP			
	+ Solución y escalamiento de problemas de Odoo			
	+ Corrección de errores de los módulos desarrollados de OSI			
Monitoreo remoto del sistema		PLATA	ORO	PLATINO
+ La carga de la CPU excede el porcentaje de carga aceptable predeterminado. + El espacio libre en disco disponible es menor que el porcentaje aceptable predeterminado. + Notificación de que los certificados SSL (Secure Sockets Layer) expirarán en un plazo predeterminado. + El tamaño del archivo de la base de datos excede un límite aceptable predeterminado. + Supervisa PostgreSQL para garantizar que el espacio en disco esté dentro de los límites tolerables.	+ Asegurar de que se realice una copia de seguridad completa de PostgreSQL diariamente dentro del período designado de 24 horas.	X	X	X
	+ Supervisar las conexiones continuas a la base de datos.			
	+ Asegurar que el tamaño del almacenamiento de archivos no exceda los límites aceptables predeterminados.			
	+ Supervisar el servicio NGINX y avisar/reiniciar si el servicio falla.			
	+ Supervisar los servicios y avisar/reiniciar si el servicio falla.			
	+ Supervisar el servicio PostgreSQL y avisar/reiniciar si el servicio falla.			

Administración avanzada del sistema		PLATA	ORO	PLATINO
+ Gestión de la configuración. Utilizamos herramientas modernas de gestión de la configuración para mantener la configuración de los componentes del sistema. + Copias de seguridad completas diarias de PostgreSQL. + Copias de seguridad completas realizadas cada noche y almacenadas en un almacenamiento de objetos en la nube. + Las copias de seguridad se mantienen durante tres días. + Realizamos copias de seguridad diferenciales de PostgreSQL cada dos horas. + Copias de seguridad del almacén de archivos realizadas cada noche. + Se mantienen tres copias de seguridad completas. Las copias de seguridad se conservarán durante dos días. + Aplicamos parches y actualizaciones para el sistema operativo y Odoo. Incluye documentación relevante sobre la configuración.				
+ Realizar pruebas de rendimiento + Mantener entornos de control de calidad y pruebas + Renovación de licencia/ soporte para Odoo y Red Hat + Renovación de certificado SSL. Alertas de seguridad. + Hasta tres auditorías de sistemas o procesos (por determinar) + Administración de usuarios + Gestión de cuentas en la nube (si corresponde) + Auditoría (SO, aplicación, base de datos, seguridad, configuración, copias de seguridad, rendimiento) dos veces al año + Ejercicio de recuperación ante desastres una vez al año.				
		X	X	X
Informe de salud del sistema: verificación 2 veces al año		PLATA	ORO	PLATINO
+ Uso promedio de CPU durante 30 días + Tamaño actual del clúster de bases de datos + Tamaño del almacén de archivos + Espacio actual del servidor restante				
+ Número de usuarios + Número de módulos instalados + Hardware y datos + Recomendaciones basadas en el informe				
		X	X	X

Soporte para desarrolladores		PLATA	ORO	PLATINO
+ Escalar a Odoo/Editor/ Proyecto + Requisitos de ERP + Documentación y planos del sistema + Configuración del repositorio + Entorno de pruebas y entornos de control de calidad + Gestión de repositorios Git	+ Recopilación de requisitos no funcionales (NFR)			
	+ Pruebas de requisitos no funcionales			
	+ Ejecutar pruebas de rendimiento y supervisión, y realizar los cambios necesarios (cambios de infraestructura o código).	X	X	X
Comité de Gestión de ERP		PLATA	ORO	PLATINO
+ Facilitar las reuniones del comité al menos trimestralmente		X	X	X
Auditorías		PLATA	ORO	PLATINO
+ Se pueden realizar hasta tres auditorías comerciales o de sistemas durante la vigencia de una orden de servicio sin cargos adicionales por servicio.				X
Consultoría ERP Tiempo con un especialista de la industria		PLATA	ORO	PLATINO
+ Tarifa T&M con descuento por tiempo con uno de nuestros especialistas de la industria.			X	X
Migración		PLATA	ORO	PLATINO
+ Migración cada tres años.				X