



# Soporte Técnico SAS

---

## Procedimientos

**Julio 2009**

SAS y todos los productos o servicios de SAS Institute Inc., son nombres y marcas registradas de SAS Institute Inc. en Estados Unidos y otros países. ® indica registro en Estados Unidos. Otras marcas y nombres de productos registrados son propiedad de sus respectivas compañías.

Esta propuesta es confidencial y es propiedad de SAS Institute Inc., la cual puede contener aproximaciones, técnicas y otro tipo de información propiedad de SAS, su distribución a otras personas no involucradas en el proceso al que hace referencia, deberá realizarse previa autorización de SAS Institute Inc.

Copyright 2008 SAS Institute Inc. Todos los derechos reservados.

## TABLA DE CONTENIDO

---

INTRODUCCIÓN .....	3
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO.....	4
PROBLEMAS DEFECTO .....	4
PROBLEMAS NO DEFECTO.....	4
NIVELES DE SEVERIDAD.....	6
NIVELES DE SOPORTE .....	8

## INTRODUCCIÓN

---

La misión del equipo de Soporte Técnico de SAS Institute es "ayudar a nuestros clientes a utilizar plenamente los diversos productos de software de SAS de la manera más eficiente, mediante un soporte efectivo y herramientas de auto-ayuda".

Nuestros clientes cuentan con ayuda gratuita e ilimitada a través de diferentes canales, incluyendo teléfono y medios electrónicos (correo, sesiones remotas, páginas de internet) durante el lapso que cuenten con una licencia vigente.

## SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

---

Los problemas que son atendidos por el equipo de Soporte Técnico se dividen en dos grupos:

### PROBLEMAS DEFECTO

Son aquellos que se originan cuando el software SAS presenta algún problema en su programación interna.

Usted puede pedir Soporte Técnico cuando se encuentre con problemas de este tipo, así como para reportar o solicitar información sobre posibles incompatibilidades entre el software y dispositivos de hardware.

### PROBLEMAS NO DEFECTO

Se refiere a dudas sobre mensajes de error, utilización de procedimientos SAS o consultas acerca de la forma en que trabaja SAS.

El tipo de ayuda proporcionada en relación a estos problemas, se limita a dar alguna idea de cómo resolverlos, o indicar el manual en que se encuentra la información pertinente que ayudará a la solución de dicho problema.

El soporte técnico puede ayudarle a solucionar problemas generales de codificación; sin embargo, nuestros consultores no lo pueden asistir con aplicaciones de especial interés, escribiendo programas de usuario, funciones, interpretación de resultados o enseñando a clientes nuevos la utilización del software.

Si el cliente requiere de personal de SAS Institute para resolver estos problemas en sus instalaciones, el servicio se considerará como trabajo de consultoría, el cual tiene un costo.

Adicionalmente, existe una serie de servicios de Soporte Técnico que SAS Institute pone a su disposición de manera gratuita a través de la página de soporte, tales como se muestra a continuación:

Base de conocimientos	Soporte	Centro de aprendizaje	Comunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>•Requerimientos del sistema</li><li>•Centro de instalación</li><li>•Referencia SW de terceros</li><li>•Documentación de productos</li><li>•Papers</li><li>•Ejemplo y Notas SAS</li><li>•Áreas de interés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Enviar un problema</li><li>•Revisión de progreso de Estatus</li><li>•Asistencia de Licenciamiento</li><li>•Servicios de administración</li><li>•Descargas y parches</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Librería</li><li>•Entrenamiento</li><li>•Certificación</li><li>•Edición educativa de SAS</li><li>•Programa global académica</li><li>•SAS onDemand</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Grupos de usuarios</li><li>•Eventos</li><li>•E-newsletters</li><li>•Experiencias de usuarios</li><li>•Autor con SAS</li><li>•RSS &amp; Blogs</li><li>•Foros de discusión</li></ul>

La página de soporte es: <http://support.sas.com/>

## NIVELES DE SEVERIDAD

Todos los usuarios de SAS pueden reportar problemas y hacer preguntas de manera gratuita a través de las diferentes herramientas. SAS garantiza una respuesta en un tiempo máximo de 24 horas en horario hábil.

Los reportes son resueltos en primer nivel por el equipo local de Soporte Técnico en México, y el escalamiento de segundo nivel es a través de especialistas alrededor del mundo.

Debido a la diversidad y complejidad del Sistema SAS, cada reporte es tratado de manera independiente y el equipo de Soporte Técnico no puede comprometerse con un tiempo estimado de solución del problema, sin embargo, existe un compromiso en cuanto al tiempo de respuesta y de actualización del reporte. Estos compromisos están expresados en la siguiente tabla e indican los términos para la clasificación de los reportes.

Nivel de Severidad	Condición	Tiempo de Respuesta*	Frecuencia de Actualización
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un sistema de producción crítico SAS está fuera de servicio o no funciona en absoluto, y actualmente no hay ninguna solución para el problema.</li> <li>Un número significativo de clientes es afectado.</li> <li>Un sistema de negocio de producción es inoperable.</li> </ul>	2 horas	Diariamente
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un componente de SAS no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional</li> </ul>	4 horas de oficina	Cada 2 días hábiles
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un componente de SAS no funciona de acuerdo a lo documentado.</li> <li>Resultados inesperados.</li> <li>Problemas sin solución actual.</li> <li>Impacto operacional medio-alto.</li> </ul>	24 horas**	Cada 3 días hábiles
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntas de uso.</li> <li>Clarificación de documentación.</li> </ul>	24 horas**	Cada 10 días hábiles
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerencias</li> <li>Requerimientos sobre un producto nuevo.</li> <li>Nuevas funcionalidades.</li> </ul>	24 horas**	Cada 30 días hábiles

Nivel de Severidad	Condición	Tiempo de Respuesta*	Frecuencia de Actualización
<p>* Para los problemas que son asignados a un especialista, el <i>tiempo de respuesta</i> está definido como el momento en que el problema es reportado y el tiempo que tarda el especialista en ponerse en contacto con el cliente. Para los problemas que requieren mayor investigación por el consultor quien al principio recibió el problema, el <i>tiempo de respuesta</i> está definido como el momento en que el cliente se pone en contacto con el consultor y una llamada telefónica o correo electrónico para dar seguimiento.</p> <p>** No incluye el fin de semana u otros días no laborales</p>			

## NIVELES DE SOPORTE

---

Recomendamos a nuestros clientes que actualicen a la versión más reciente en cuanto se encuentra disponible, sin embargo, también se sigue contando con soporte técnico para versiones anteriores.

- El soporte de nivel “A” (soporte completo), se proporciona para la versión actual y la inmediata anterior.
- El soporte nivel “B” se proporciona para las dos versiones anteriores.
  - Soluciones existentes
  - Parches
  - Hot Fixes
  - Alertas y noticias distribuidas por correo electrónico
- Para versiones anteriores, se proporciona soporte de nivel “C”
  - Soporte técnico telefónico, por correo electrónico y por Internet.
  - Parches y soluciones existentes son distribuidas previa solicitud del cliente.