

Asunto: Procedimiento de Soporte, respaldos, updates (mejoras), upgrades del sistema e-volution®

1. En lo que respecta al soporte interno, que es todo lo que tiene que ver con brindar apoyo a los usuarios finales en lo relacionado con el software e-volution gestión de personas, el personal de Sistemas del **Ciente** será el responsable de resolver cualquier inconveniente que tenga que ver con el sistema e-volution en primera instancia y de canalizar la comunicación de los bugs (errores), nuevos requerimientos o consultas al departamento de soporte de EBS siguiendo las normas que se indican en este documento. Por lo que es fundamental **la designación del técnico que se va a encargar del soporte interno.**

2. **Responsabilidades del administrador del sistema e-volution:**
 - ✓ Brindar el soporte de primer nivel a los usuarios que manejan el sistema e-volution;
 - ✓ Canalizar todos los errores (bugs), requerimientos, inquietudes de los usuarios de e-volution al Departamento de Soporte y Control de Calidad de EBS, utilizando el formulario adecuado y enviarlo a las direcciones que se indican en el punto 5;
 - ✓ Realizar de forma obligatoria las actualizaciones del update (mejoras que serán comunicadas de forma periódica al departamento de Recursos Humanos del Cliente) de versión que son por cambios de ley en el código de trabajo, resolución de errores (bugs), nuevas funcionalidades, cambios tecnológicos, etc. Según el procedimiento de actualizaciones a una nueva versión o resolución de errores (bugs);
 - ✓ Verificar de que el sistema e-volution esté instalado sólo en un servidor de aplicaciones, caso contrario van a existir varias versiones del sistema y se producirán errores;
 - ✓ Administrar los módulos de Seguridades y Repórter del sistema e-volution;
 - ✓ Revisar que el sistema e-volution este como excepción en el antivirus de las maquinas de los usuarios caso contrario van a existir errores.
 - ✓ Verificar que se esté realizando el mantenimiento y respaldo diario de la base de datos del sistema e-volution.
 - ✓ Informar a EBS cuando se cambie el servidor donde se encuentran los ejecutables del sistema e-volution, el servidor donde este la base de datos del sistema e-volution, cuando se instale una nueva versión de la base de datos, cuando se instale una nueva versión del sistema operativo del servidor donde están los ejecutables del sistema e-volution, cuando se cambie el servidor de correo y el software con el que administran el mismo.

Cuando vayan a implementar un nuevo ERP o sistema contable.

3. Para soporte remoto por Internet:

Para el soporte remoto, se requiere que tenga una computadora con las siguientes características (puede ser el mismo servidor de e-volution®):

- ✓ Procesador icore 3 minimo;
- ✓ 4 GB de memoria RAM;
- ✓ 1 Disco duro de 300 GB;
- ✓ Monitor a color;
- ✓ Tarjeta de red;
- ✓ Equipo multimedia (parlantes y micrófono);
- ✓ Acceso a Internet; y,
- ✓ La máquina que tiene instalado e-volution® y el cliente de la base de datos.

Se requiere que tenga al menos 1 Mb, para navegación en Internet (que se puede medir con www.numion.com), para brindar soporte remoto se podría usar herramientas como webex – www.webex.com o gotomeeting www.gotomeeting.com , u otras que EBS especifique. (Se requiere que se habilite acceso a estas herramientas). También se debe tener instalado el software gratuito Skype, que se pueden bajar de www.skype.com

Se requiere que el cliente tenga al menos 2 Mb de ancho de banda, de los cuales debe tener libres para acceso remoto 1 Mb.

Si el cliente tiene otra herramienta para soporte remoto, se puede adoptar si nos ayudan con el instalador del software respectivo.

4. Normas a seguir para el soporte de e-volution Gestión de personas.

Cuando EBS libere un update de la versión del e-volution, la misma que consta en la ventana de ingreso de cada módulo, por ejemplo: e-volution nomina 5.3.0815, cada nueva versión consta de las librerías y scripts de actualización de la base de datos que se obtienen por medio del <ftp://ebs.ec/> de e-volution. Por lo que es necesario que el administrador del sistema, que da soporte interno a los usuarios, cree un ambiente de pruebas y otro de producción para no tener inconvenientes con estas nuevas versiones de e-volution.

5. En lo concerniente al envío de incidentes, consultas y requerimientos estos deben seguir los siguientes canales:

Cualquier incidente, error (bug), o consulta será enviado a suporte@evolution.com.ec, george.lascano@evolution.com.ec, suporte1@evolution.com.ec, suporte2@evolution.com.ec, suporte3@evolution.com.ec

Cualquier requerimiento, será enviado a suporte@evolution.com.ec, george.lascano@evolution.com.ec, suporte1@evolution.com.ec, suporte2@evolution.com.ec y a suporte3@evolution.com.ec

6. En referencia a los canales de comunicación que están disponibles, para brindarles el soporte requerido para el funcionamiento de e-volution:

Es obligatorio que se envíe un mail a todas las direcciones que constan en el punto 5 para que se puedan atender los requerimientos del cliente los cuales deben estar llenos en el FORMULARIO REQUISICION DE SOPORTE que se adjunta a este instructivo.

A los requerimientos se les asigna una prioridad según la cual se va atendiendo a los clientes, si no se envía el mail esos requerimientos se les da una prioridad baja y se los atiende al final.

Se pueden contactar a los siguientes teléfonos en Quito en horarios de oficina de 09h00 a 18h00, donde se realiza el soporte para todos los clientes a nivel nacional: 023945281/ 023945241/ 023945251/ 023945270/ 023945261.

Las personas con las que se pueden contactar, para que su solicitud ingrese en nuestra base de datos de help desk son:

Persona	Área	e-mail
George Lascano	Soporte	george.lascano@evolution.com.ec
Fernanda Ramón	Soporte	suporte1@evolution.com.ec
Silvana Guzmán	Soporte	Soporte2@evolution.com.ec
Bryan Parra	Soporte	suporte3@evolution.com.ec
Galo Gomez	Soporte	ggomez@evolution.com.ec
Alex Medina	Soporte	suporte@evolution.com.ec

Por cada bug o consulta se deberá crear un solo formulario, para que el área de desarrollo y control de calidad respondan al mail enviado, con la actualización, y que la persona de soporte interno de la empresa conozca que dicha actualización es para tal bug, cuyo formulario estándar se usará en este periodo.

Por cada requerimiento se deberá crear un solo formulario, para que el área de ventas, en conjunto con el área de desarrollo e implementación, estime los tiempos y se envíe la oferta técnica económica, para que sea revisada y aprobada por el cliente. Una vez aprobada se procederá al desarrollo de los mismos, conforme la forma de pago establecida de manera contractual entre las partes. Se adjunta el formulario de requerimientos estándar que se debe usar.

En el caso de necesitar nuevos cambios, requerimientos o módulos adicionales se pueden contactar con:

Persona	Área	e-mail
Alex Medina G.	Atención al Cliente	alex.medina@evolution.com.ec
Byron Herrera P.	Implementación	bherrera@ebs.com.ec

7. A continuación se detalla cómo debe ser creado este ambiente de prueba y producción:

Se deberá crear un ambiente de prueba y otro de producción, tanto para la base de datos como para el ejecutable de e-volution®, conforme los siguientes estándares:

Para el ambiente de prueba de ejecutables e-volution®, se deberá crear el siguiente directorio en el servidor donde se encuentre e-volution®:

c:\evolution\prueba\hr para el módulo e-volution® recursos humanos
c:\evolution\prueba\pr para el módulo e-volution® nómina
c:\evolution\prueba\tm para el módulo e-volution® administración de tiempo
c:\evolution\prueba\se para el módulo e-volution® seguridades y auditoria
c:\evolution\prueba\ge para las librerías generales

Para el ambiente de producción de ejecutables e-volution®, se deberá crear el siguiente directorio:

c:\evolution\hr para el módulo e-volution® recursos humanos
c:\evolution\pr para el módulo e-volution® nómina
c:\evolution\tm para el módulo e-volution® administración de tiempo
c:\evolution\se para el módulo e-volution® seguridades y auditoria
c:\evolution\ge para las librerías generales

Al momento de la instalación se debió crear estos directorios (todos los archivos creados en el ambiente de producción por el instalador)

Para el ambiente de prueba de base de datos de e-volution®:

El administrador de la base de datos, deberá crear la base de datos de prueba de e-volution®. La base de datos de prueba deberá estar actualizada conforme los datos de la base de producción. El nombre de la base de prueba será hra_prue.

Para el ambiente de producción de base de datos de e-volution®:

El administrador de la base de datos del cliente, deberá crear la base de datos de producción de e-volution®. El nombre de la base de producción será hra_prod.

8. Procedimiento para actualizaciones de librerías o corrección de bugs (errores).

8.1 Para cualquier actualización se deberá crear un backup (respaldo) de las librerías anteriores del ambiente de producción, por fechas, que vayan a ser modificadas en los directorios siguientes :

c:\evolution\respaldo\hr para el módulo e-volution® recursos humanos
c:\evolution\respaldo\pr para el módulo e-volution® nómina
c:\evolution\respaldo\tm para el módulo e-volution® administración de tiempo
c:\evolution\respaldo\se para el módulo e-volution® seguridades y auditoria
c:\evolution\respaldo\ge para las librerías generales

8.2 Cualquier actualización sea en librerías o scripts de cambio en la base de datos, deberán ser realizados, primero en el **AMBIENTE DE DESARROLLO (PRUEBAS)**, es decir copiando las librerías a los directorios respectivos bajo 'c:\evolution\prueba\'.
c:\evolution\prueba\

8.3 Cuando los cambios ya se han realizado se deben hacer varias pruebas en el ambiente de pruebas verificando que los cambios estén correctos. Para lo que se debe solicitar a alguna persona (usuaria de la aplicación) que verifique los cambios en el ambiente de pruebas.

8.4 Se crea un documento que contiene todos los pasos a realizarse en producción.

8.5 Se crea un Change Control (política de IT) en donde se solicita la aprobación para pasar a producción los cambios ya probados en pruebas, esta parte en este caso debe ser coordinada entre las personas de EBS e IT del Cliente, ya que la persona de IT es quien lo solicita. Para este Change Control es necesaria la aprobación del Business

Owner (Persona que maneja el módulo), esta solicitud es enviada por la persona de IT y se deberá tener aprobada para poder adjuntar en el Change Control. Como es un cambio o modificación, el Change Control será creado con 24 horas de anticipación, tipo Planeado y por ende se fijará la hora en la cual se realizará el cambio.

8.6 Cuando se tenga la aprobación del Change Control la persona de IT podrá realizar los cambios en el ambiente de producción, para lo cual se rempazan las librerías respectivas en los directorios siguientes:

- c:\evolution\hr para el módulo e-volution@ recursos humanos
- c:\evolution\pr para el módulo e-volution@ nómina
- c:\evolution\tm para el módulo e-volution@ administración de tiempo
- c:\evolution\se para el módulo e-volution@ seguridades y auditoria
- c:\evolution\ge para las librerías generales

8.7 Luego de haber realizado el cambio, se contacta de nuevo al usuario y se le solicita que verifique de nuevo los cambios pero ya en producción y que a su vez envíe un mail confirmando lo mismo.

8.8 El mail de confirmación por parte del usuario debe ser adjuntado en el Change Control para poder cerrarlo indicando si los resultados fueron con éxito o no.

9. Procedimiento de backups para e-volution Gestión de Personas.

9.1 Se deberá sacar backups diarios de la base de datos del sistema e-volution, tanto de la base de pruebas como la de producción, el cual se mantendrá por 2 meses. Adicionalmente se generara un backup mensual luego del cierre de cada nomina. Esta tarea deberá ser realizada por el administrador de la base de datos del Cliente y debe comprobarse que este backup se esté generando de manera exitosa.

9.2 Se deberá sacar un backup antes de ejecutar el cierre de cualquier proceso de nómina o administración de tiempo, ya sea quincenal, mensual, o cualquier proceso fuera de nómina, como décimo tercero, cuarto, fondos de reserva, etc., en el caso de que sea necesario, si ya se está generando el proceso diario de backup ya no se requiere.

9.3 Se deberá sacar un backup antes de ejecutar el proceso de reversión de cualquier proceso de nómina o administración de tiempo, ya sea quincenal, mensual, o cualquier proceso fuera de nómina, como décimo tercero, cuarto, fondos de reserva, etc.

9.4 Cuando EBS requiera un backup se debe copiar al ftp de e-volution <ftp://ebs.ec/> conforme el contrato de soporte y mantenimiento.

Atentamente,

Ing. Alex Medina G.

E.B.S. Business Software