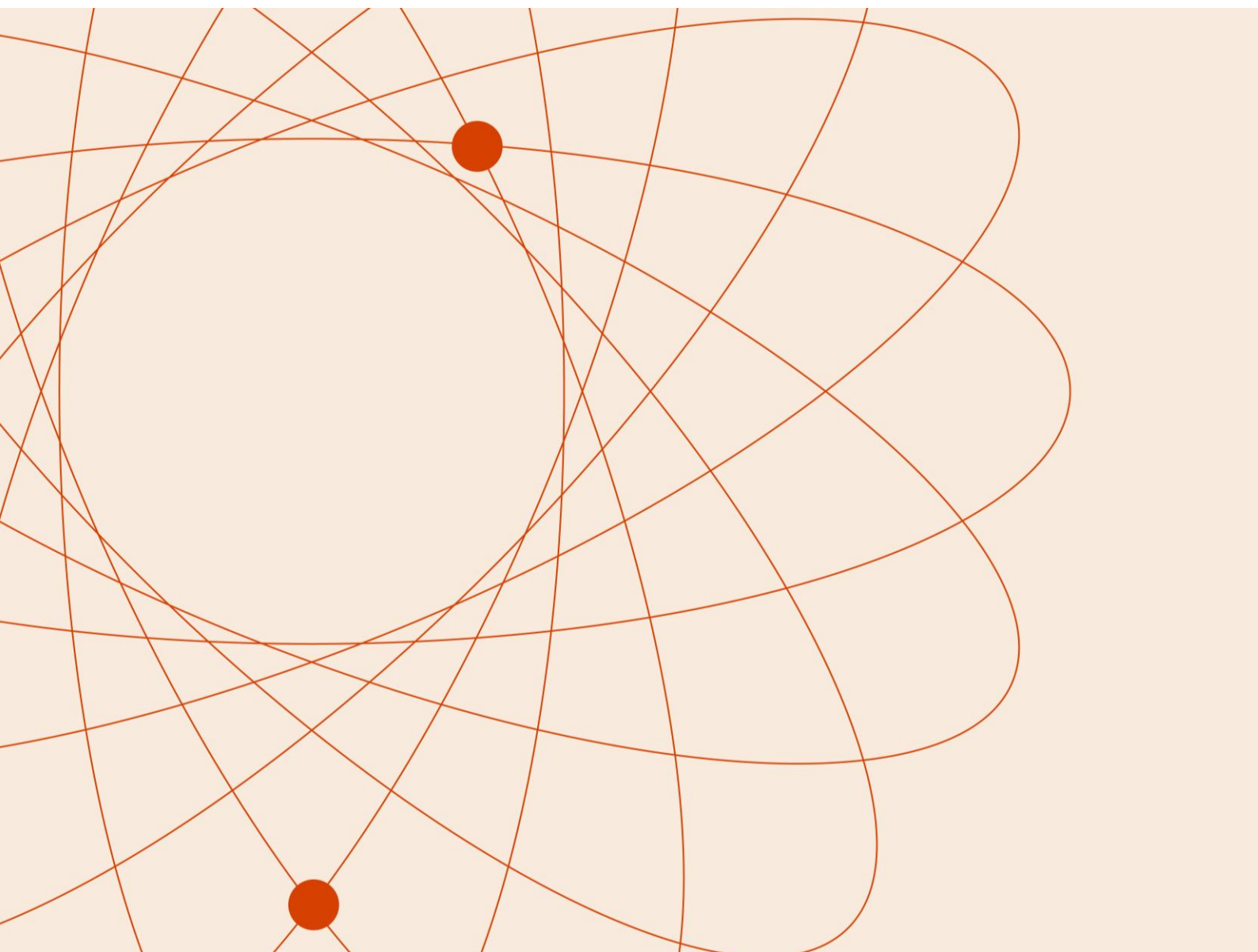


GTM Policies

ONESOURCE™ Global Trade
LatAm



Contenidos

Presentación.....	4
Productos.....	5
Área de Gestión de Productos.....	5
Política de Versiones.....	5
Necesidad de Actualización Periódica con Foco en la Seguridad de la Información.....	5
Correcciones y Paquetes de Emergencia (Hot Fix).....	6
Comentarios sobre Correcciones de Emergencia (Hot Fix).....	6
Compatibilidad entre la Aplicación ONESOURCE™ Global Trade, los Paquetes de Integración y el ERP del Cliente.....	6
Cambios Legales.....	8
Necesidad de Actualización Periódica.....	8
Restricciones de Garantía	8
¿Cómo Sugerir una Mejora para la Solución ONESOURCE™ Global Trade?.....	8
Flujos de Sugerencia de Mejora en el Producto	9
Soporte al Cliente.....	10
Contacto con Thomson Reuters durante la Implementación.....	10
Contacto con Thomson Reuters después del Período de Implementación.....	10
Objetivos.....	11
Cómo Contactar	11
Procedimientos Necesarios Antes de Solicitar Soporte	11
Gestionando su Incidencia.....	12
Creando su Caso.....	12
Tipos de Casos.....	13
Cómo Abrir un Caso en el Sistema de Soporte.....	13
Acceso Remoto.....	14
Severidad del Caso.....	15
Pendencia y Cierre Automático de Casos.....	17
Cierre de Casos.....	17
Encuesta de Satisfacción	17
Flujo de Atención.....	18
Flujo General para Incidencias de Dudas.....	18
Flujo General para Casos de Problema.....	19
Acceso y Descarga de Versiones.....	20
Facturaciones Adicionales Bajo Demanda.....	20
Servicios	21

Cómo Contactar	21
Cómo Registrar las Solicitudes.....	21
Tipos de Solicitudes	22
Cómo Abrir un Caso en el Sistema de Soporte.....	22
Flujo del Proceso.....	23
Flujo General de Orden de Servicio de Consultoría/Personalización.....	23
Flujo General de Orden de Servicio de Nueva Personalización.....	24
Soporte Custom.....	24
Consultoría en Línea.....	24
Proceso de Consultoría en Línea	24
Flujo de la consultoría en línea.....	26
Procedimientos y Políticas de Customización.....	27
¿Qué es una Customización?	27
Niveles/Tipos de Customizaciones.....	27
Principales Problemas Causados por Personalizaciones.....	27
Nueva Customización – Solicitud del Cliente y Proceso Comercial.....	27
Nueva Customización – Proceso de Ejecución de Entrega	28
Nueva Customización Customização – Aceptación del Cliente y Período de Garantía	29
Proceso de Soporte Custom	30
Servicio de Mantenimiento Custom (Opcional).....	30
Características:.....	30
Alcance:.....	30
Fuera del Alcance:.....	30
Cálculo de Mantenimiento:.....	30
Relación con el Cliente	31
Escalamiento	31
Catálogo de Servicios	32
Procesos de Alojamiento (Centro de Datos).....	34
Hosting.....	34
Matriz de Responsabilidades	Erro! Indicador não definido.
SLA (<i>Service Level Agreement</i> – Acuerdo de Nivel de Servicio).....	Erro! Indicador não definido.
Proceso de Actualizaciones.....	Erro! Indicador não definido.
Cloud.....	Erro! Indicador não definido.
Matriz de Responsabilidades	Erro! Indicador não definido.
Proceso de Actualizaciones Cloud	Erro! Indicador não definido.
Entornos de Actualización	Erro! Indicador não definido.
Customizaciones en el Entorno Cloud.....	Erro! Indicador não definido.
Aplicación de Hot Fix para Clientes Cloud	Erro! Indicador não definido.
Responsabilidades del Cliente.....	Erro! Indicador não definido.

Presentación

Estimado(a) Usuario(a),

Esta guía fue creada para aclarar las políticas de Thomson Reuters relacionadas con el ciclo de vida de sus productos e informar cómo ponerse en contacto con nosotros sobre las soluciones ONESOURCE™ Global Trade. Aquí podrá realizar solicitudes como correcciones de problemas, aclaración de dudas, sugerencias de mejoras del producto y solicitud de nuevos servicios, entre otras.

Para garantizar una atención eficiente y de calidad, es fundamental seguir las orientaciones presentadas, asegurando:

Agilidad y calidad en la atención de las demandas
Comprensión mutua de las solicitudes con Thomson Reuters
Trazabilidad durante todo el proceso de atención
Satisfacción completa

Nuestro objetivo es prestar servicios de calidad y satisfacer sus necesidades. Recomendamos que la información de esta guía se lea atentamente y se consulte siempre que sea necesario. Las palabras "release" y "versión" se usan como sinónimos en este documento.

¡En caso de dudas, estamos siempre a su disposición para ayudar!

Buena lectura,

Equipo Thomson Reuters ONESOURCE™ Global Trade

Productos

En esta sección, presentamos información sobre el ciclo de vida de nuestras soluciones, así como nuestra política de actualizaciones, evoluciones y evaluación de sugerencias.

Área de Gestión de Productos

El área de Gestión de Productos es responsable de la planificación del ciclo de vida de nuestros productos, incluyendo la definición de la hoja de ruta para evoluciones y cambios legales. Este equipo realiza investigaciones sobre productos y mercado, además de recibir y evaluar sugerencias de mejoras en la versión estándar de la solución ONESOURCE™ Global Trade.

Política de Versiones

La política de versiones de Thomson Reuters para ONESOURCE™ Global Trade organiza un ciclo de lanzamientos periódicos que abarca todos los desarrollos funcionales y tecnológicos del producto. Las nuevas versiones pueden incluir mejoras, nuevas funcionalidades, cambios legales y correcciones de problemas. Estas versiones se ponen a disposición según un calendario previamente divulgado y publicado en el Community Center. Documentación como el manual de usuario, notas de lanzamiento y guía de interfaces también están disponibles allí. Los lanzamientos se comunican a los clientes por correo electrónico a través de los gerentes de producto.

Necesidad de Actualización Periódica con Foco en la Seguridad de la Información

Las actualizaciones periódicas son esenciales para garantizar la seguridad, el cumplimiento legal, la estabilidad, la compatibilidad tecnológica y la continuidad operativa de la solución ONESOURCE™ Global Trade.

Thomson Reuters invierte recursos para garantizar la seguridad de las aplicaciones para todos los clientes, ya que las fallas pueden resultar en robo de datos o fallas técnicas que comprometen el sistema y causan daños financieros. Las actualizaciones regulares son esenciales para proteger contra códigos maliciosos que explotan vulnerabilidades. No actualizar el sistema puede anular los esfuerzos para proteger contra delincuentes digitales, además de dejar la infraestructura vulnerable a ataques de hackers y causar daños financieros. Por lo tanto, es fundamental que todos los clientes mantengan sus soluciones actualizadas para garantizar la seguridad de las aplicaciones.

Para los clientes Cloud, las actualizaciones de versión se realizarán conforme al calendario definido por Thomson Reuters, con comunicación previa a los contactos designados por el cliente, de acuerdo con el proceso de actualización definido en esta política.

Permanecer en versiones antiguas puede limitar o impedir la recepción de soporte, correcciones, cambios legales, hot fixes, parches y evoluciones tecnológicas.

Por este motivo, los clientes deberán mantener sus entornos en las versiones soportadas.

Correcciones y Paquetes de Emergencia (Hot Fix)

Para problemas de severidad crítica (P1) y alta (P2) que no tienen una solución contingencial, se puede liberar un paquete de emergencia según las reglas definidas. Estos paquetes se pondrán a disposición directamente para el caso específico, acompañados de un documento con instrucciones de aplicación. No se liberarán paquetes de emergencia para problemas de severidad media (P3) o baja (P4), incluso si el cliente está dentro de la política.

Comentarios sobre Correcciones de Emergencia (Hot Fix)

- Las reparaciones de emergencia se proporcionarán sin costo a los clientes que utilicen las últimas tres versiones lanzadas (la versión actual y las dos anteriores).+
- Para los clientes Cloud, el mantenimiento dentro de las versiones soportadas se realizará mediante el proceso unificado de actualización de versión. Posponer o rechazar una actualización puede afectar la elegibilidad para recibir hot fixes, parches, cambios legales o soporte técnico, conforme a la política de versiones vigente.
- Todo hot fix liberado se incluirá en el próximo paquete de correcciones regular (parche) referente a las versiones en las que se detectó el problema.
- No se liberarán paquetes de emergencia para versiones anteriores a las últimas tres lanzadas. El cliente deberá actualizar el producto para recibir el hot fix, en caso de que el problema persista después de la actualización.
- No se liberará un hot fix si la corrección ya está disponible en un parche regular para descarga en el Community Center. En ese caso, el cliente deberá aplicar el parche disponible.
- Las correcciones para problemas de severidad media (P3) o baja (P4) se incluirán en las próximas dos versiones a lanzar, exigiendo que el cliente actualice el producto para acceder a ellas.

Compatibilidad entre la Aplicación ONESOURCE™ Global Trade, los Paquetes de Integración y el ERP del Cliente

Para cada nueva versión de ONESOURCE™ Global Trade, habrá paquetes de integración actualizados con los ERPs.

La aplicación ONESOURCE™ Global Trade (OSGT) cuenta con un calendario regular de actualizaciones de versión, normalmente mensual, conforme al cronograma divulgado por Thomson Reuters.

Thomson Reuters también pone a disposición Paquetes de Integración para habilitar o actualizar la comunicación entre la suite OSGT y los ERPs del cliente, tales como SAP, Oracle u otros sistemas corporativos. Los Paquetes de Integración pueden tener una periodicidad distinta a la de la suite OSGT, normalmente trimestral o conforme a un calendario específico comunicado por Thomson Reuters.

Las versiones de la suite OSGT y de los Paquetes de Integración deberán permanecer técnicamente compatibles. La falta de sincronización entre la solución de comercio exterior y los paquetes de integración puede afectar el uso de la solución. Los paquetes de integración ERP y su documentación de apoyo están disponibles para su descarga en el Community Center.

Como regla general, las versiones mensuales de la suite OSGT dentro de una misma familia serán compatibles con el Paquete de Integración de esa misma familia. Por ejemplo, las versiones OSGT 26.2.1, 26.2.2 y 26.2.3 son compatibles con el Paquete de Integración 26.2; las versiones OSGT 26.3.1, 26.3.2 y 26.3.3 son compatibles con el Paquete de Integración 26.3.

La actualización mensual de la suite OSGT no implica, necesariamente, la obligación de actualizar los componentes existentes en el ERP del cliente. La necesidad de actualizar el ERP dependerá de la matriz

de compatibilidad entre el Paquete de Integración vigente y la versión de los componentes instalados en el ERP del cliente.

Como regla general, el Paquete de Integración vigente será compatible con los componentes del ERP del cliente de la misma versión y de las dos versiones inmediatamente anteriores. Así, el Paquete de Integración 26.2 será compatible con los componentes ERP 26.2, 26.1 y 25.4; el Paquete de Integración 26.3 será compatible con los componentes ERP 26.3, 26.2 y 26.1; y así sucesivamente.

La actualización de los componentes del ERP del cliente será obligatoria cuando la versión instalada en el ERP esté desfasada en tres o más versiones respecto al Paquete de Integración vigente, o cuando esté fuera de la matriz de compatibilidad comunicada por Thomson Reuters.

Es responsabilidad del cliente mantener los componentes instalados en su ERP dentro de la matriz de compatibilidad soportada, incluyendo, cuando corresponda, ABAPs, objetos, programas, conectores, configuraciones, extensiones u otros componentes necesarios para la integración con OSGT.

Si el cliente no actualiza los componentes del ERP cuando sea necesario, Thomson Reuters podrá limitar el soporte relacionado con la integración, condicionar la aplicación de correcciones a la actualización previa de los componentes incompatibles, o indicar la necesidad de una adecuación técnica antes de continuar con la actualización o la prestación del soporte.

Ejemplo de Matriz de Compatibilidad

Aplicación OSGT	Paquete de Integración	Componentes ERP del Cliente
26.2.1	26.2	26.2, 26.1, 25.4
26.2.2	26.2	26.2, 26.1, 25.4
26.2.3	26.2	26.2, 26.1, 25.4
26.3.1	26.3	26.3, 26.2, 26.1
26.3.2	26.3	26.3, 26.2, 26.1
26.3.3	26.3	26.3, 26.2, 26.1
26.4.1	26.4	26.4, 26.3, 26.2

La tabla anterior es meramente ilustrativa, para mostrar la compatibilidad entre el Paquete de Integración y las últimas 3 versiones soportadas.

Aspectos Importantes:

- Las actualizaciones tecnológicas de proveedores de ERP soportadas por ONESOURCE™ Global Trade se implementarán solo en versiones futuras, no en la versión actual.
- Solo las interfaces soportadas por el paquete estándar de ONESOURCE™ Global Trade se adaptarán en caso de actualización tecnológica de ERP. Las interfaces personalizadas se tratarán como parte de un contrato adicional.



El mantenimiento y la evolución de los paquetes de integración de sistemas se realizarán exclusivamente mientras el proveedor del ERP continúe ofreciendo soporte a la versión del ERP y del middleware de integración.

Cambios Legales

Los cambios legales ocurren cuando partes del alcance actual de los recursos de la solución ONESOURCE™ Global Trade se actualizan y se ponen a disposición de los clientes, según lo exigido por instrucciones normativas para cumplir con las obligaciones legales.

¿Qué es una Alteración Legal?	¿Qué NO es una Alteración Legal?
Son cambios necesarios en la solución debido a alteraciones en las leyes de comercio exterior o sistemas gubernamentales.	Cambios que introducen nuevos tipos de operaciones o recursos aún no disponibles en el producto.
Impactan directamente los escenarios y funcionalidades del producto.	Automatización de procedimientos ya existentes por otros motivos.
Se caracterizan por la falta de una opción, incluso manual, para realizar la operación solicitada.	Alteraciones resultantes de la interpretación de la legislación por parte del cliente. Nota: Thomson Reuters necesita entender el escenario y confirmar si es compatible con documentos válidos.

Necesidad de Actualización Periódica

Las actualizaciones legales son frecuentes en Brasil, impactando las soluciones de comercio exterior. Thomson Reuters considera estos cambios obligatorios, exigiendo que los clientes mantengan sus soluciones en las versiones más recientes para garantizar el cumplimiento.

Los cambios regulatorios que exigen nuevas funcionalidades se lanzan hasta el final de la última versión antes de la fecha de obligatoriedad. Es esencial que los clientes migren a la versión que cumpla con las nuevas exigencias legales, ya que no hay desarrollo para versiones anteriores.

Los cambios legales de menor impacto pueden incluirse en las tres versiones más recientes (la actual y las dos anteriores).

Todas las mejoras técnicas y funcionales se incorporan solo en la última versión lanzada.

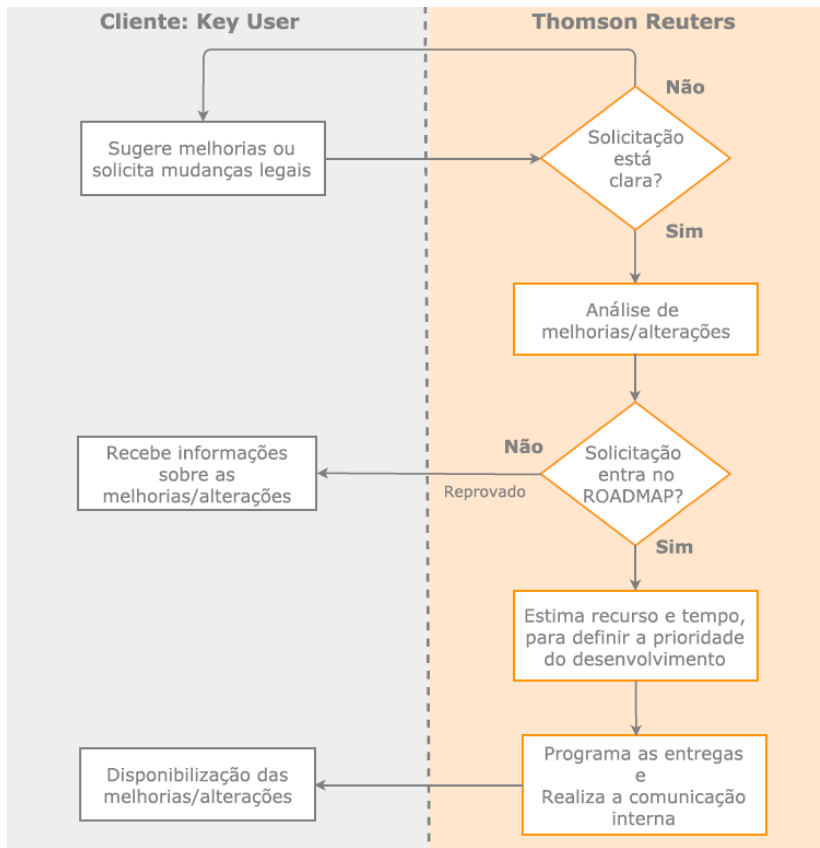
Restricciones de Garantía

Los clientes no tienen autorización para modificar la estructura de datos o el código fuente del sistema. Las alteraciones realizadas por el cliente resultarán en la pérdida de la garantía, y cualquier servicio subsiguiente se cobrará como consultoría adicional.

¿Cómo Sugerir una Mejora para la Solución ONESOURCE™ Global Trade?

El usuario clave debe registrar una Sugerencia de Mejora en el sistema de soporte. Un comité de Thomson Reuters evaluará la sugerencia, y el cliente será informado sobre el análisis en un plazo de hasta 90 días naturales. Las sugerencias aceptadas serán consideradas para futuras versiones, sin un plazo definido para su implementación.

Flujos de Sugerencia de Mejora en el Producto



Soporte al Cliente

Contacto con Thomson Reuters durante la Implementación

Durante la implementación de los productos ONESOURCE™ Global Trade, el implementador asignado a su proyecto ya sea un socio homologado o el equipo de Servicios de Thomson Reuters, será su principal punto de contacto para asuntos relacionados con nuestras soluciones. Serán responsables de comunicarse con Thomson Reuters y gestionar las demandas de implementación.

También tendrá acceso a nuestro equipo de Relación con el Cliente (CSM) para tratar cualquier asunto y mejorar su experiencia con nuestros productos.

Después de la implementación y el inicio del uso de los sistemas en el entorno productivo, el implementador deberá programar la transferencia de conocimiento (handover) al equipo de soporte de Thomson Reuters. Una vez finalizado este proceso, los usuarios clave responsables podrán abrir y controlar los casos. Hasta que esto ocurra, cualquier solicitud será dirigida al implementador.

Contacto con Thomson Reuters después del Período de Implementación

Los usuarios clave son responsables de gestionar los sistemas ONESOURCE™ Global Trade en la empresa. Reciben un inicio de sesión de acceso al sistema de soporte después de ser debidamente capacitados en las soluciones de Thomson Reuters, capacitación que puede ser realizada por el equipo del proyecto de implementación.



Los usuarios clave son profesionales capacitados para utilizar los sistemas y comprender los procesos internos de la empresa. Son responsables de la gestión de la información y tienen la función de filtrar las solicitudes de los demás usuarios. Solo las solicitudes que no puedan resolverse internamente deben ser remitidas a Thomson Reuters. Los usuarios clave tienen autonomía para solicitar y aprobar la ejecución de servicios, incluidos aquellos que implican costos, como consultorías en línea.

Se recomienda que haya un número restringido de usuarios clave, con un titular y un sustituto por módulo, para un mejor control de las solicitudes, identificación de dudas, sugerencias de mejoras y capacitaciones de reciclaje.



Si hay interés en formar nuevos usuarios clave después de la finalización del proyecto de implementación, póngase en contacto con el área de servicios de Thomson Reuters. Ellos evaluarán la trayectoria de capacitación necesaria para la formación del profesional. Después del entrenamiento, el nuevo usuario clave debe aprobar un examen de certificación ofrecido por el centro de capacitación de Thomson Reuters. Este proceso también se aplica en caso de sustitución de un usuario clave.

Objetivos

- Mantener al cliente operativo, atendiendo sus solicitudes sobre dudas o problemas con los productos ONESOURCE™ Global Trade.
- Las dudas o problemas relacionados con personalizaciones serán tratados por el equipo de servicios de personalización o un socio homologado.
- Las revisiones de instalación y/o actualización de versión en infraestructura no alojada en Thomson Reuters son responsabilidad del cliente.

Cómo Contactar

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 08:00 a 18:00, excepto festivos nacionales, para todos los canales de atención con analistas. Los clientes pueden ponerse en contacto con el equipo de soporte de las siguientes maneras:

- **Community Center:** Registre e interactúe a través de los casos abiertos, con la posibilidad de hablar con un analista durante el horario de atención.
- **Central Telefónica:** Disponible durante el horario de atención.

Contactos Regionales:

Región	Idioma	Teléfono	Opciones
Brasil	Portugués do Brasil	+55 11 4700-9050	2 – 1 – 1
América del Sur	Español	+54 0810 266 4444	2 – 2 – 1
América Central y México	Español	+52 800 522 9960	2 – 2 – 1



Para la aclaración de dudas y correcciones de problemas, no utilice canales no aprobados. Los canales no aprobados incluyen: Microsoft Teams y correo electrónico directo a los equipos internos de Thomson Reuters. Por favor, utilice los canales oficiales de soporte para garantizar que sus solicitudes sean tratadas adecuadamente.

Procedimientos Necesarios Antes de Solicitar Soporte

Antes de solicitar soporte a Thomson Reuters, el usuario clave debe seguir los siguientes pasos:

1. **Verificación Interna:** Evaluar si la duda puede ser resuelta con el conocimiento actual del usuario clave y, en caso afirmativo, aclarársela al usuario final.
2. **Consulta a la Documentación:** Verificar si la documentación disponible ofrece una solución al problema o duda.
3. **Análisis de Procedimientos:** Confirmar si el problema es resultado de un error de procedimiento y, en caso afirmativo, ayudar al usuario final a corregirlo.
4. **Validación de Datos:** Garantizar que los datos sean correctos en los sistemas corporativos y en la solución ONESOURCE™ Global Trade.
5. **Revisión de Configuraciones:** Comprobar si los parámetros y configuraciones de los sistemas son adecuados para la operación en cuestión.
6. **Revisión de Configuraciones:** Comprobar si los parámetros y configuraciones de los sistemas son adecuados para la operación en cuestión.

7. ¿En cual módulo o funcionalidad a duda o problema ocurre?

- ¿En qué módulo y funcionalidad ocurre la duda o problema?
- ¿Cuál es la ruta (menú) en el sistema para acceder a la pantalla donde ocurre la duda o problema?
- ¿Cuál es el nombre de la interfaz relacionada con la duda o problema?
- ¿La captura de pantalla, el mensaje de error u otra información son relevantes? Si es así, adjúntelos al caso.
- ¿Se modificó alguna configuración en el sistema? Si es así, ¿cuáles y por qué?
- ¿En qué entorno ocurre el escenario (producción, calidad o proyecto/desarrollo)?
- ¿Es la primera vez que el usuario realiza este procedimiento?

Para los casos en que la apertura de un caso la realiza un socio homologado, es obligatorio proporcionar un documento de análisis de escenario para iniciar la atención en el Community Center.

Gestionando su Incidencia

Creando su Caso



Un caso es la descripción detallada de una necesidad o problema reportado por el cliente en la herramienta de atención, el Community Center. Este informe requiere el análisis y la intervención del equipo de soporte para ser resuelto.

Para obtener información detallada sobre cómo solicitar accesos y abrir una incidencia en el Community Center, consulte la [guía](#) disponible.

Antes de registrar casos, es importante que el usuario clave esté familiarizado con los siguientes temas relacionados con la apertura de casos:

- **Tipos de Casos:** Comprender las diferentes categorías de casos, como dudas o problemas.
- **Criterio de Severidad/Impacto:** Conocer la matriz de severidad para clasificar correctamente el impacto de los casos.
- **Procedimientos para Abrir Incidencias:** Saber cuándo y cómo abrir una incidencia.
- **Flujo de Atención:** Incluye solicitud de información, pendientes del solicitante, cierre del caso y consulta de estado.
- **Acceso Remoto:** Entender cómo se puede utilizar el acceso remoto para el soporte.
- **Descarga de Correcciones:** Saber cómo acceder y descargar correcciones, cuando sea aplicable.

Para cada tema o problema que requiera soporte, se debe abrir un caso separado en el Community Center. Esto permite dirigir la solicitud a los equipos adecuados de Thomson Reuters, como Personalización, Consultoría u Orden de Servicio.



Si se abre un caso fuera del horario de atención, se procesará el siguiente día hábil, dentro del horario de atención establecido.

Tipos de Casos

Tipo	Descripción
Duda	- Este tipo de incidencia es para situaciones en las que los usuarios tienen dudas o necesitan aclaraciones sobre funcionalidades específicas ya presentes en ONESOURCE™ Global Trade. - La solución implica proporcionar respuestas que resuelvan la duda, sin necesidad de correcciones. - De acuerdo con nuestra matriz de SLA, la severidad de una duda se trata como P3 - Media o P4 - Baja. - Consulte la matriz de severidad para más detalles.
Problema	- Este tipo de caso se utiliza para reportar comportamientos inesperados en ONESOURCE™ Global Trade. - La solución puede implicar la entrega de una corrección, siguiendo la política de versiones de ONESOURCE™ Global Trade. - Si durante el análisis se identifica la necesidad de cambiar el tipo de caso, este podrá ser reclasificado y dirigido como Personalización, Consultoría en Línea u Orden de Servicio. - El usuario clave puede seguir esta dirección a través del Community Center.

Cómo Abrir un Caso en el Sistema de Soporte

La información detallada para la apertura de un caso se encuentra en el manual del sistema de gestión de casos, proporcionado al usuario clave con el correo electrónico de bienvenida de la plataforma. El manual cubre los principales aspectos para ayudar en la atención.

Tipo de Caso	Instrucciones
Duda	- Al abrir un caso de duda, el usuario clave debe: Indicar la funcionalidad relacionada con la duda. - Proporcionar la ruta (menú) en el sistema para acceder a la pantalla donde ocurre la duda. - Describir el escenario en que aparece la duda. - Informar si hubo alteraciones en la configuración del sistema. - Especificar si es la primera vez que el usuario realiza este procedimiento. - Detallar la duda que necesita ser aclarada.
Problema	Al abrir un caso de problema, el usuario clave debe describir en detalles lo que está

	ocurriendo, incluyendo: • La ruta (menú) en el sistema o nombre de la interfaz con el problema. • Cualquier alteración reciente en la configuración del sistema. • El entorno donde el problema ocurrió (producción, pruebas, calidad). Si es la primera vez que el usuario realiza este procedimiento. • Instrucciones para simular el problema. Información sobre cualquier alteración o creación de proceso de negocio. • Datos generales sobre el proceso que presenta el problema. Para problemas en informes, indicar el filtro usado y el resultado esperado. • Si el problema es recurrente y si hay un caso abierto para el mismo escenario. • Para problemas de lentitud, solicitar al DBA un trace de la sesión del usuario. Informar sobre actualizaciones recientes en el sistema operativo, servidor, base de datos o aplicaciones de ONESOURCE™ Global Trade. • Detallar cualquier mantenimiento de hardware/software en la máquina del usuario. • Especificar cualquier mantenimiento/configuración de infraestructura (red, firewall, internet, FTP, servidor) u otros sistemas de la empresa (ej. ERP). Indicar desde cuándo está ocurriendo el problema y si es generalizado o puntual.
--	---

Siguiendo estos pasos, los casos se registrarán con suficiente información para que el equipo de soporte analice y resuelva el problema o la duda de manera eficiente.



Antes de abrir un caso sobre lentitud en el sistema, confirme si la lentitud es causada por inestabilidad en la red local o en la conexión a Internet y vea si la lentitud ocurre solo en ciertos horarios del día o en períodos específicos del mes. Estas verificaciones pueden ayudar a identificar la causa del problema.

Acceso Remoto

Para clientes con entornos no alojados en Thomson Reuters (On-Premises), recomendamos proporcionar acceso remoto, ya sea a través de VPN (Virtual Private Network) o mediante una herramienta de reunión en línea. Esto ayuda a garantizar que la atención se realice dentro del plazo acordado, permitiendo el acceso a las herramientas necesarias para la continuidad del soporte.

Según la política de seguridad de Thomson Reuters, aunque el equipo de soporte tenga acceso a los entornos de Producción, Calidad o Desarrollo a través de acceso remoto, se evaluará la necesidad de ejecutar scripts para la alteración, inserción o eliminación de datos, así como modificaciones en objetos en la base de datos. Esto no se aplica a escenarios de contingencia previamente aprobados por el cliente a través del Caso. Si tales procedimientos son necesarios, ambas partes serán informadas y estarán de acuerdo antes de la ejecución.

Severidad del Caso

La severidad de un caso se clasifica en **cuatro niveles**, según el impacto en la operación del cliente:

Nivel	Impacto	Definición	TIA**	TIC**	Compromiso de Solución
P1 – Crítica	Todo el Entorno	El sistema en producción está inoperable, impactando críticamente las operaciones de negocios. Ningún trabajo puede realizarse.	1 hora hábil	2 días hábiles	Desarrollar una alternativa adecuada (contingencia) u otra solución temporal para restablecer la operación. Pueden ser necesarias actualizaciones de software. La corrección definitiva se entregará en un parche futuro, conforme al calendario estándar de publicación de correcciones. El cliente debe asignar un contacto autorizado para colaborar con el equipo de Soporte y resolver el problema. Ambas partes deben estar disponibles durante el horario laboral estándar.
P2 – Alta	Múltiples Usuarios	El sistema de producción está severamente	4 horas hábiles	5 días hábiles	Desarrollar una alternativa adecuada

		afectado o inoperable, comprometiendo la productividad. Se pueden realizar trabajos, pero de forma severamente limitada.			(contingencia) u otra solución temporal para restablecer la operación. La corrección definitiva se entregará en un parche futuro, conforme al calendario estándar de publicación de correcciones. El cliente debe asignar un contacto autorizado para colaborar con el equipo de Soporte y resolver el problema.
P3 – Media	Unico Usuario	Hay un problema o defecto no crítico en el sistema en producción o desarrollo, o surgieron dudas sobre el uso del producto.	1 día hábil	N/A	Si es necesario desarrollar una corrección del producto, se entregará en un parche futuro, conforme al calendario de lanzamientos del producto.
P4 – Baja	No afecta a usuarios finales	Los programas son utilizables, pero los recursos no críticos pueden no funcionar.	7 días hábiles	N/A	Si es necesario desarrollar una corrección del producto, se entregará en una versión futura, conforme al calendario de lanzamientos del producto. Las sugerencias de mejora del producto se enviarán al equipo de Product Management para su evaluación y posible planificación en versiones futuras.

***TIA: Tiempo objetivo para inicio de atención**

****TIC: Tiempo objetivo para contingencia**

Si la clasificación de severidad realizada por el usuario clave no se alinea con estas definiciones, Thomson Reuters podrá reclasificar la severidad del caso.

Pendencia y Cierre Automático de Casos

Durante la atención de un caso, ya sea de duda o problema, Thomson Reuters puede solicitar información adicional o confirmaciones al usuario clave. Cuando esto ocurre, el estado del caso, visible en la página inicial del Community Center, se cambiará a:

- Esperando Respuesta del Cliente (*Waiting for Customer Reply*)
- Solución Enviada (*Resolution Sent*)

Thomson Reuters esperará la respuesta del usuario clave antes de continuar con la atención. Si el usuario clave no proporciona la información solicitada, la atención no se reanudará.

Cierre de Casos

El usuario clave tiene la opción de cerrar el caso en cualquier momento, si lo desea.

Thomson Reuters puede cerrar los casos en las siguientes situaciones:

- **Duda Resuelta:** La respuesta fue enviada al cliente.
- **Problema Resuelto:** La corrección fue integrada en una versión.
- **Pendencia Solicitante:** La información solicitada al usuario clave no fue proporcionada dentro del período referenciado en la sección 3.4.1.

Estos procedimientos garantizan que la atención sea eficiente y que los casos se resuelvan de forma adecuada.



Una vez que se cierra un caso, este no regresará a la fila de Soporte. Si es necesario tratar el mismo asunto nuevamente, es preciso abrir un nuevo caso.

Encuesta de Satisfacción

Para mejorar continuamente nuestros procesos y atención, ofrecemos una encuesta de satisfacción destinada a medir su satisfacción con nuestro equipo de soporte. Después de la finalización de cada caso, enviaremos esta encuesta para que pueda evaluar la calidad de la atención y el servicio recibido. Analizaremos periódicamente los comentarios y nos pondremos en contacto con los clientes para aclaraciones cuando sea necesario. Su participación es fundamental para ayudarnos a mejorar continuamente.



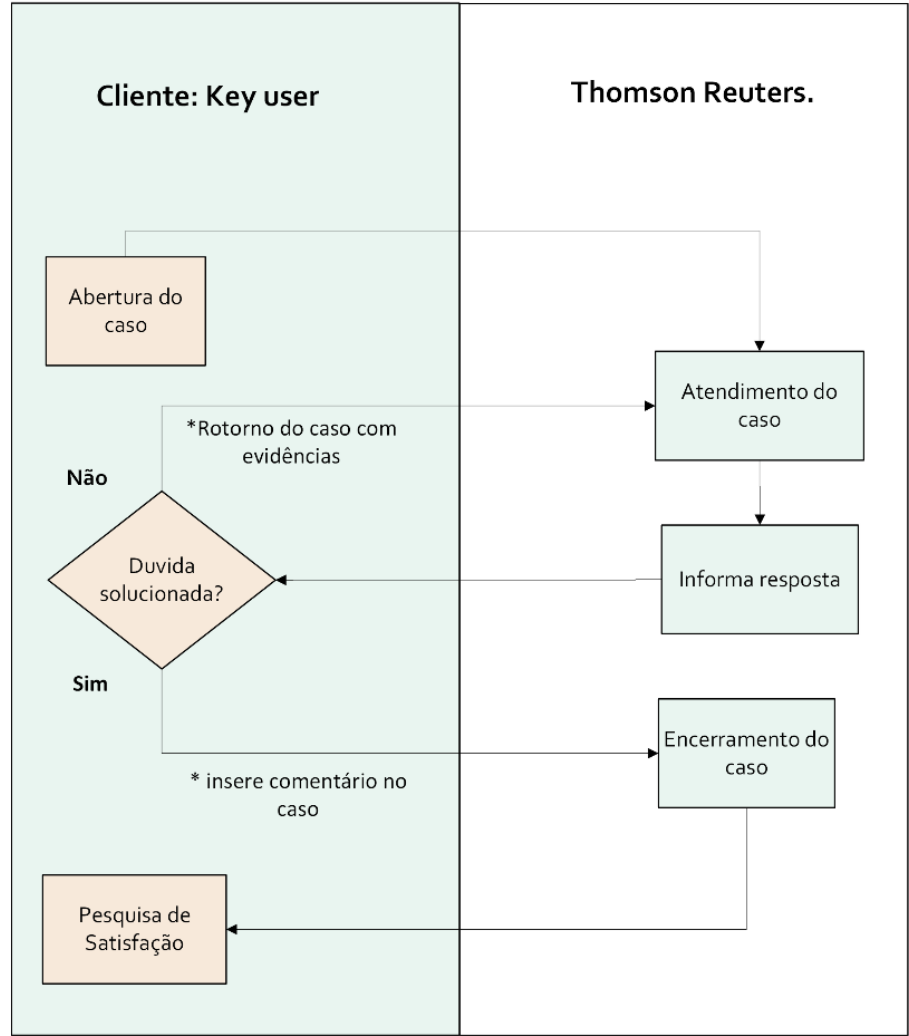
Solo el autor del caso puede evaluar la atención.

Flujo de Atención

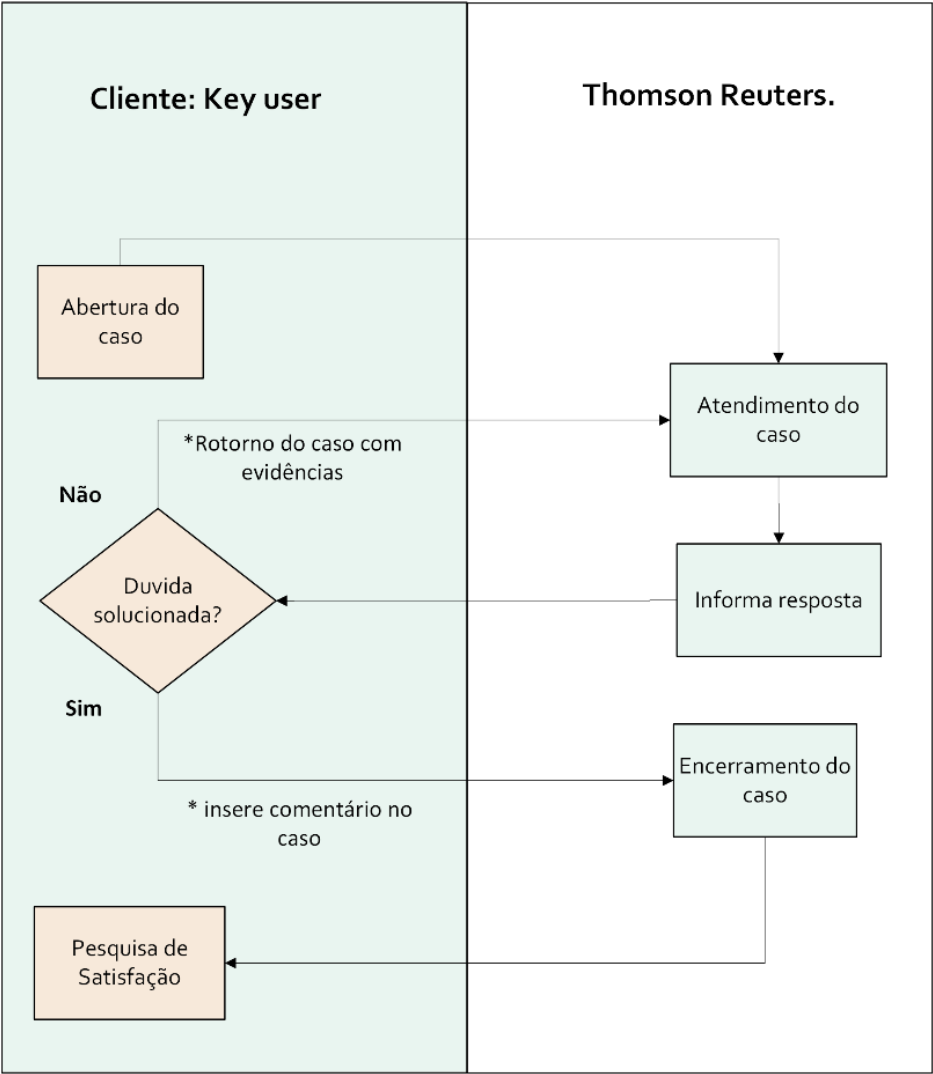
La atención de los casos sigue flujos diferentes, dependiendo del tipo de caso. Si un caso se abre con un tipo incorrecto, Thomson Reuters reclasificará el caso para que siga el flujo adecuado según el tipo correcto.

Reclasificación de Casos: Los casos inicialmente abiertos como duda o problema que se reclasifican a Personalización o Consultoría se finalizarán. En este caso, se creará una Orden de Servicio, y el usuario clave recibirá el número de la Orden de Servicio y la nueva clasificación.

Flujo General para Incidencias de Dudas



Flujo General para Casos de Problema



Acceso y Descarga de Versiones

Las versiones y lanzamientos puestos a disposición de los clientes están disponibles en los siguientes portales:

- Acceda a [Community Center](#).

El usuario clave será notificado siempre que una versión o lanzamiento esté disponible.

Facturaciones Adicionales Bajo Demanda

Pueden producirse facturaciones adicionales en las siguientes situaciones:

- **Correcciones de Emergencia (Hot Fix):** Aplicables a versiones desactualizadas, previa evaluación del equipo responsable.
- **Atención Fuera de Horario:** Si la atención excede o ocurre fuera del horario de soporte mencionado en esta política.
- **Guardias Solicitadas:** Para atención fuera del horario de soporte mencionado en esta política.



Para solicitar servicios de guardia fuera del horario de soporte, la solicitud debe hacerse a los gerentes responsables con al menos 2 días hábiles de antelación, y está sujeta a la disponibilidad de Thomson Reuters para proporcionar el servicio.

Servicios

El área de servicios de Thomson Reuters ofrece consultoría y personalización durante y después de la implementación del proyecto ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.

Objetivos y servicios ofrecidos:

- **Consultoría en Línea:** Descripción según la sección "Consultoría en línea".
- **Consultoría:** Atención personalizada sobre la solución ONESOURCE™ GLOBAL TRADE y recursos relacionados.
- **Personalización:** Desarrollo de nuevas personalizaciones para satisfacer necesidades específicas de los clientes, utilizando recursos disponibles y configuraciones complejas de la solución.
- **Soporte a la Personalización:** Asistencia para dudas o problemas relacionados con personalizaciones realizadas por Thomson Reuters.



Los servicios pueden ser ejecutados tanto por Thomson Reuters como por proveedores de servicios (canales/socios) acreditados.

Cómo Contactar

Para consultoría o personalización, el cliente debe abrir una orden de servicio en el sistema de soporte, según la necesidad. En casos urgentes, póngase en contacto con el gerente del área de servicios de su región/país.

Importante: Todos los servicios de consultoría o personalización implican costos para el cliente.

Para soporte relacionado con personalizaciones, abra un caso en el sistema de soporte.



Las solicitudes de soporte para dudas de personalización o corrección de errores no deben hacerse a través de: correo electrónico, chat y mensajes instantáneos.

Este proceso garantiza que todas las solicitudes se traten de manera eficiente y formalizada.

Cómo Registrar las Solicitudes

Para registrar solicitudes de consultoría, personalización y soporte a personalizaciones, el usuario clave debe comprender las siguientes definiciones:

- **Tipos de Órdenes de Servicio**
- **Procedimientos para la Apertura de Órdenes de Servicio en el Sistema de Soporte**
- **Flujo del Proceso**

Tipos de Solicitudes

- **Consultoría:**
 - Soporte conceptual sobre el sistema o la legislación.
 - Capacitaciones.
 - Acompañamientos in situ.
 - Ajustes en los parámetros del sistema.
 - Apoyo en pruebas de nuevos escenarios.
 - Apoyo para la migración de versión.
 - Pruebas de sistemas debido a cambios en la infraestructura del cliente.
- **Nuevas Personalizaciones:** Desarrollo de funcionalidades o escenarios específicos en el sistema/interfaz para satisfacer las necesidades del cliente.
 - Soporte custom (dudas, problemas).
 - Mantenimiento de customización
 - Nuevo alcance para customizaciones actuales
 - Solicitudes de nuevas customizaciones.
- **Soporte Custom:** Asistencia para problemas o dudas relacionadas con personalizaciones anteriores.
 - **Duda Custom:** Similar a los casos de duda para el producto estándar, pero relacionados con funcionalidades específicas de la empresa.
 - **Problema Custom:** Similar a los casos de problema para el producto estándar, pero relacionados con funcionalidades específicas de la empresa.

Cómo Abrir un Caso en el Sistema de Soporte

Consultoría y Nuevas Personalizaciones:

El procedimiento para abrir una orden de servicio o caso está detallado en la guía del sistema de soporte. El usuario clave debe usar su nombre de usuario y contraseña para acceder al sistema. En la guía, se destacan los siguientes puntos importantes para abrir una orden de servicio.

- **Para Órdenes de Servicio de Consultoría:**
 - Describa el motivo que originó la necesidad de la consultoría.
 - Especifique el objetivo esperado de la consultoría.
 - Indique si existe un escenario específico para la consultoría (por ejemplo, configurar un nuevo importador).
 - Informe el entorno donde se realizará la consultoría (producción, pruebas, calidad).
 - Mencione cualquier restricción de fechas para la ejecución de la consultoría.
- **Para Órdenes de Servicio de Nuevas Personalizaciones:**
 - Detalle la funcionalidad/interfaz en la que se desea el cambio.
 - Explique el motivo de la necesidad de la personalización.
 - Describa el objetivo esperado de la personalización.

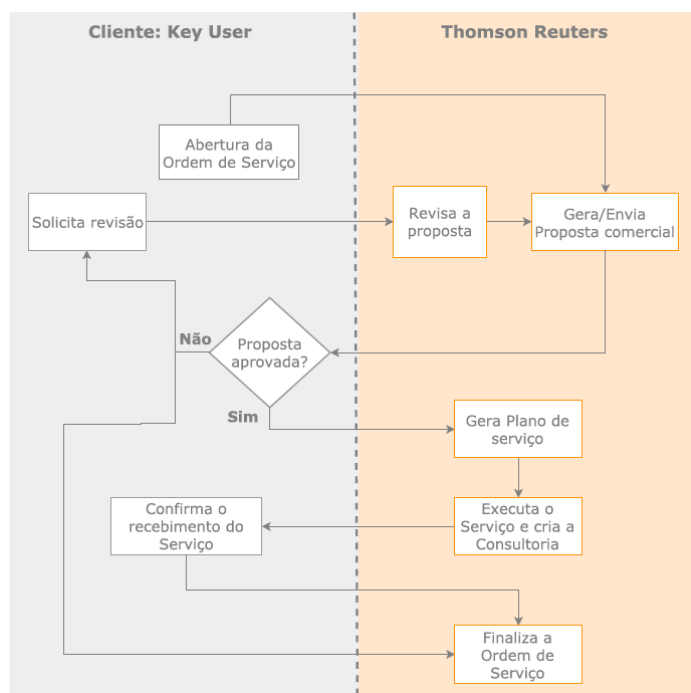
Soporte Custom:

Para abrir un caso de dudas o problemas personalizados, siga el mismo procedimiento utilizado para dudas y problemas del producto estándar, pero aplíquelo a las funcionalidades específicas creadas para su empresa. Estos detalles están disponibles en la sección de soporte al cliente.

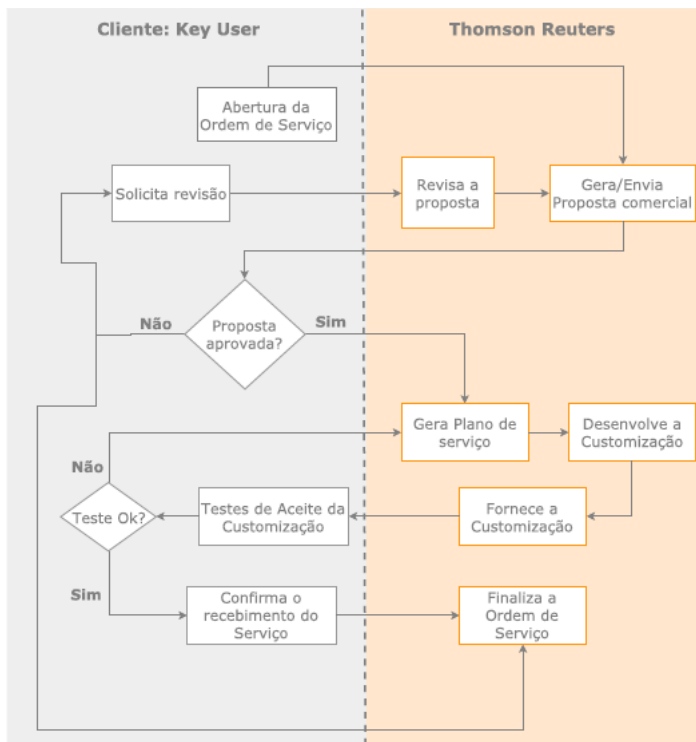
Flujo del Proceso

El flujo de procesos para solicitudes de consultoría o nueva personalización varía según el tipo de orden de servicio. Si una orden se abre incorrectamente, Thomson Reuters la reclasificará para que siga el flujo correcto.

Flujo General de Orden de Servicio de Consultoría/Personalización



Flujo General de Orden de Servicio de Nueva Personalización



Soporte Custom

Para soporte personalizado, dudas o problemas personalizados, el flujo de procesos sigue el mismo descrito en la sección de Soporte al Cliente. Esto garantiza la coherencia y eficiencia en el tratamiento de todas las solicitudes relacionadas con personalizaciones.

Consultoría en Línea

La Consultoría en Línea es un servicio estratégico enfocado en apoyar la operación de los clientes de Thomson Reuters mediante la atención de solicitudes que no involucren errores del producto ni dudas operativas cotidianas. Realizado de forma totalmente remota, el servicio implica el acceso al sistema de Thomson Reuters para validar parámetros, datos y procesos de negocio, siendo esencial que el cliente realice de forma complementaria la validación y el cruce de esta información en su ERP u otros sistemas integrados.

Proceso de Consultoría en Línea

- **Inicio de la Atención:** El servicio se inicia con la apertura de un caso ante el soporte técnico, quien realizará el análisis previo de la solicitud.
- **Incidencia Creada como Problema:**
 - Confirmaremos el escenario/datos por teléfono o evidencias proporcionadas.
 - Si es necesario, nos conectaremos al entorno sin cambiar la clasificación de la incidencia.
 - Después de identificar el problema, comunicaremos el diagnóstico al cliente.
 - Acciones subsiguientes:
 - Si el problema es en el producto Thomson Reuters, se corregirá.
 - Para otros casos:

- Orientaremos al cliente sobre cómo actuar, sin costo adicional.
- Si el cliente no quiere realizar los procedimientos indicados, sugerimos contratar una consultoría de servicios o solicitamos autorización para continuar como Consultoría en Línea.
- Las situaciones dentro del alcance del producto se tratarán como "data fix" (script para la corrección de datos).

Actividades Consideradas como Consultoría en Línea

- Correcciones mediante scripts para desviaciones operativas.
- Mantenimiento de personalizaciones existentes.

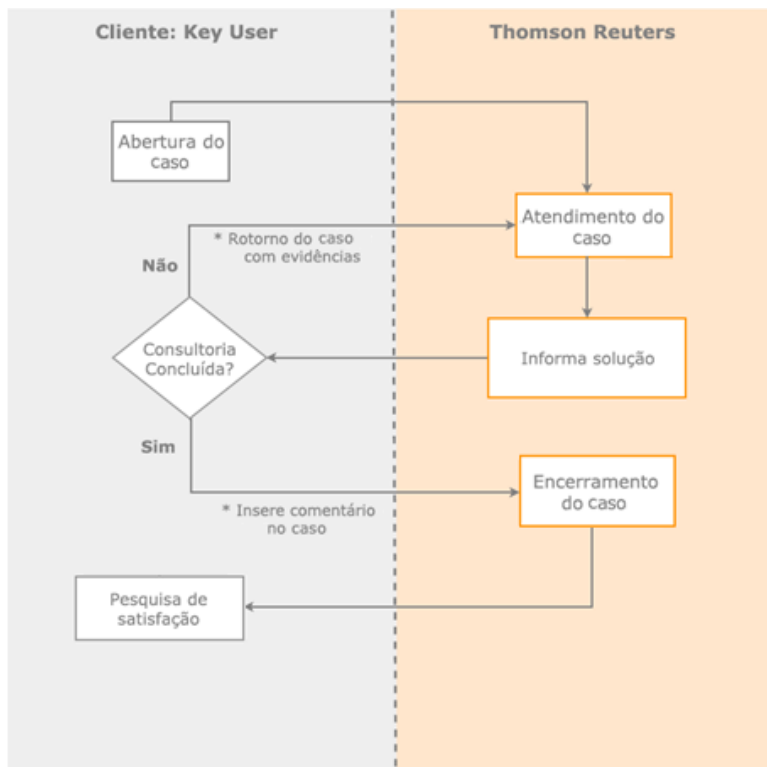
Ejemplos Fuera del Alcance:

- Campos extra, user-exits, vistas dinámicas, plantillas de informes de Excel.
- Apoyo en análisis de procesos.
- Reenvío de datos vía interfaz debido a error o falla operacional.
- Desarrollo de scripts para la corrección de datos, si es técnicamente viable y legalmente permitido.
- Desarrollo de consultas o programas de extracción en los sistemas ONESOURCE™ Global Trade.
- Diseñar el flujo de información.
- Carga masiva de datos.
- Actualización masiva de datos.
- Corrección directa de datos en documentos legales.
- Alteraciones en el producto o programas personalizados para satisfacer necesidades específicas del cliente.
- Evolución de personalizaciones.
- Nuevos desarrollos personalizados.
- Capacitaciones y soporte técnico on-premise.

Observaciones:

- Los scripts liberados no son controlados ni considerados parte del producto, y no garantizan mantenimiento o uso en nuevas versiones.
- **Modelo Comercial:**
 - Paquetes de horas mensuales para atender la demanda de la operación.
 - Para más información sobre tarifas, contacte a su Account Manager.

Flujo de la consultoría en línea



Procedimientos y Políticas de Customización

Esta sección detalla uno de los servicios ofrecidos por el departamento de servicios: la personalización de la solución ONESOURCE™ Global Trade para satisfacer necesidades específicas de los clientes. La información es aplicable solo para personalizaciones realizadas por Thomson Reuters. En caso contrario, póngase en contacto con su proveedor de servicios para verificar sus políticas y procedimientos.

¿Qué es una Customización?

La customización se refiere a las alteraciones o desarrollos realizados en la solución ONESOURCE™ Global Trade para satisfacer requisitos específicos de un cliente. Se recomienda evitar las personalizaciones siempre que sea posible, fomentando el uso del producto estándar.

Niveles/Tipos de Customizaciones

- **Customizaciones Satélites Totais:** Alteraciones externas a la solución principal.
- **Customizaciones Periféricas:** Alteraciones que pueden impactar el producto.
- **Customizaciones Invasivas e Complejas:** Alteraciones que modifican el núcleo del producto.

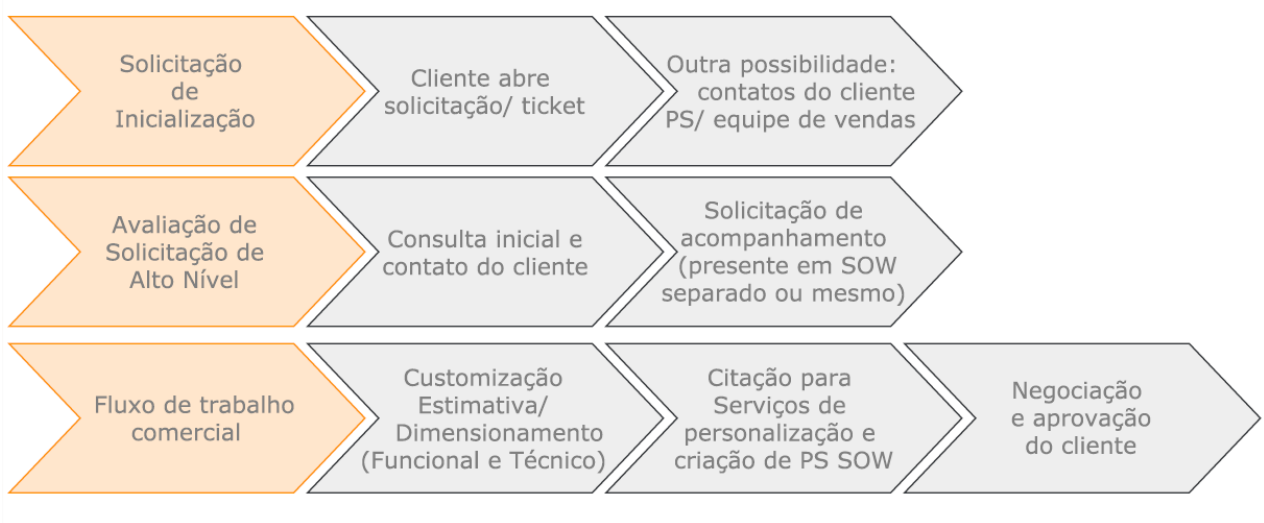
Principales Problemas Causados por Personalizaciones

- Dificulta el soporte al cliente.
- Complica la actualización de versión.
- Retrasos en la adquisición de nuevos productos y recursos.
- Dificultades en la gestión del entorno.
- Aumenta el riesgo de incumplimiento de los cambios legales.
- Percepción de inestabilidad en la solución.
- Eleva la complejidad y el tiempo de entrega de proyectos de implementación.

Nueva Customización – Solicitud del Cliente y Proceso Comercial

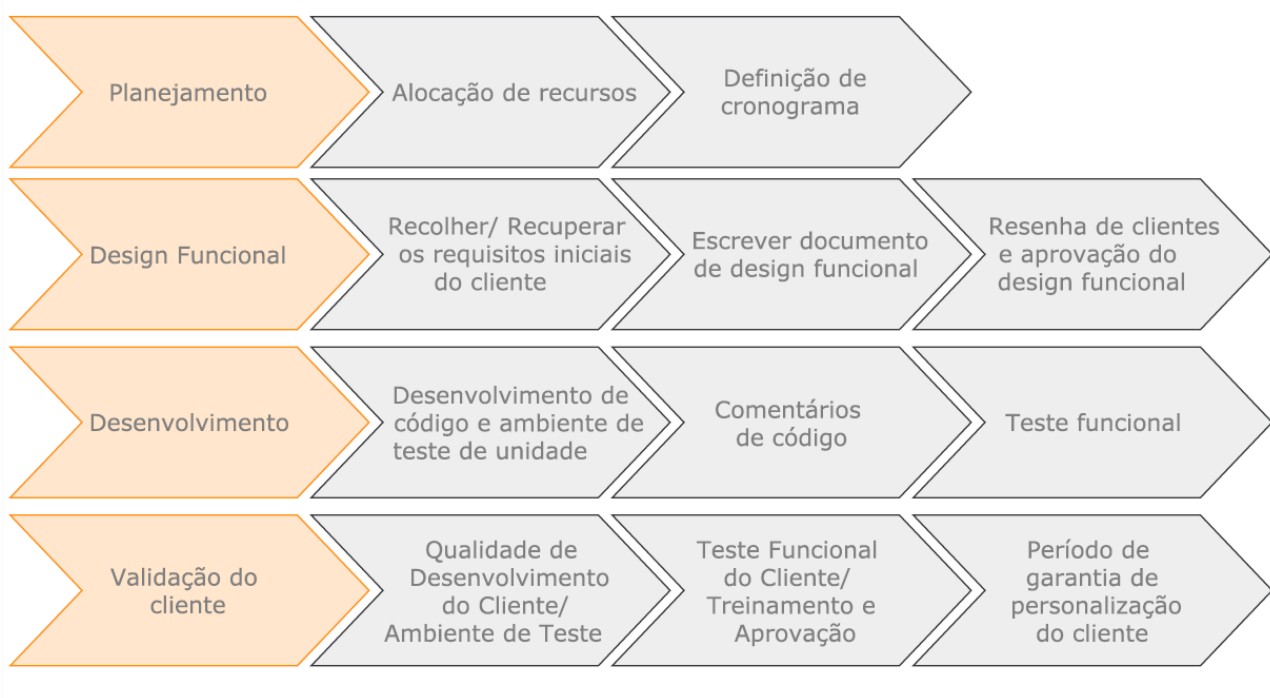
Para solicitar una nueva personalización, durante o después de la implementación del proyecto, es importante seguir un proceso detallado. Esto incluye comprender las necesidades, satisfacer las expectativas, ejecutar flujos de trabajo comerciales con el cliente y planificar la entrega después de la

aprobación comercial oficial.

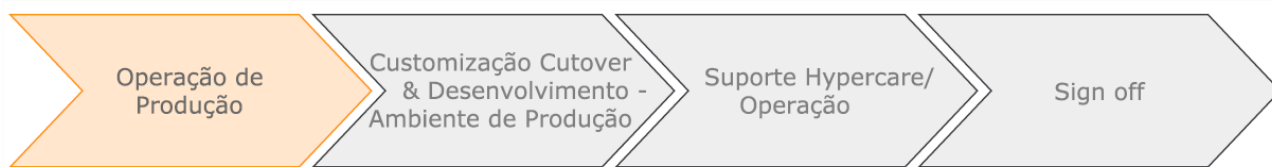


Nueva Customización – Proceso de Ejecución de Entrega

Después de la apertura de la solicitud por parte del cliente y la firma del SOW (Statement of Work - Declaración de Trabajo), el proceso de ejecución de entrega de una personalización sigue los pasos descritos a continuación. Este proceso es aplicable tanto durante la implementación del proyecto como para clientes que ya están en operación de producción.



Thomson Reuters puede ser contratada para ofrecer asistencia y servicios especializados en varias fases o subprocesos de un proyecto.



Al realizar el desarrollo de un subproceso o fase, existen dos opciones principales para el entorno de desarrollo:

- **Entorno de Desarrollo de Thomson Reuters:**
 - Thomson Reuters puede crear un entorno específico de desarrollo en sus propias instalaciones.
 - Todo el desarrollo del subproceso/fase se ejecuta en este entorno.
 - **Nota:** Esta opción puede implicar costos adicionales para el cliente.
- **Entorno de Desarrollo del Cliente:**
 - El cliente es responsable de preparar o contratar un entorno de desarrollo adecuado.
 - El desarrollo se realiza en el entorno controlado por el cliente.

Además de la elección del entorno, se debe definir la asignación del equipo de servicios de Thomson Reuters y la estrategia de ejecución. Las opciones incluyen:

- **Remotas (Off-site):** El equipo de servicios trabaja de forma remota, lo que puede ser más económico y flexible.
- **On-site:** El equipo de servicios trabaja en las instalaciones del cliente, permitiendo una mayor interacción y colaboración directa.

Estas decisiones deben ser discutidas y alineadas con el desarrollo y en términos de propuestas comerciales para garantizar que satisfagan las necesidades del cliente y del proyecto.

Nueva Customización Customização – Aceptación del Cliente y Período de Garantía

- **Aceptación del Cliente:**
 - Después de la entrega de la personalización, el usuario clave tiene un plazo de 7 días hábiles para revisar y aceptar el servicio.
 - Durante ese período, el usuario clave puede plantear preguntas o solicitar soporte a la empresa desarrolladora para la aplicación de la personalización.
- **Período de Garantía:**
 - Las personalizaciones incluyen una garantía de 90 días para corregir cualquier problema identificado en la personalización desarrollada por Thomson Reuters.
 - Esta garantía es distinta del mantenimiento del producto estándar ONESOURCE™ GLOBAL TRADE y no cubre los cambios legales que puedan ocurrir durante este período.
- **Después del Período de Garantía**
 - Una vez finalizado el período de garantía, cualquier mantenimiento correctivo se tratará como un servicio adicional.
 - Si el cliente no ha contratado el mantenimiento de sus personalizaciones, puede optar por Thomson Reuters o socios certificados para realizar este servicio, cobrándose las horas.
 - Si el cliente tiene un contrato de mantenimiento para sus personalizaciones, debe ponerse en contacto con la empresa con la que tiene el contrato para asistencia continua.

Este proceso asegura que el cliente tenga el tiempo y el soporte adecuados para revisar y aceptar la personalización, además de garantizar el soporte continuo según sea necesario.

Proceso de Soporte Custom

El Soporte Custom es un servicio del Soporte Premium de Thomson Reuters, destinado a ayudar a los clientes con dudas o problemas relacionados con sus personalizaciones.

Mantenimiento de la Customización:

- Disponible para personalizaciones desarrolladas por Thomson Reuters.
- Incluye resolución de dudas, corrección de errores y adaptación de las personalizaciones en nuevas actualizaciones.
- **Soporte Sin Contrato de Mantenimiento:**
 - Los clientes sin contrato de mantenimiento o con personalizaciones realizadas por socios aún reciben soporte.
 - Las horas dedicadas a la comprensión, atención y corrección se cobran como horas excedentes.

Servicio de Mantenimiento Custom (Opcional)

Características:

- Servicio adicional al desarrollo de la personalización.
- La contratación es opcional, y el costo es proporcional al tamaño de la personalización.
- Una vez contratada, el mantenimiento cubre todas las personalizaciones controladas y reconocidas por el desarrollador, sin posibilidad de mantenimiento parcial.

Alcance:

- Incluye mantenimiento correctivo de las personalizaciones.
- Adaptación de las personalizaciones cuando haya impacto en las actualizaciones del producto estándar (misma versión).
- Soporte para dudas sobre funcionalidades personalizadas.
- Las personalizaciones no controladas o no reconocidas no reciben soporte.

Fuera del Alcance:

- **Migración a Nueva Versión:** La adaptación necesaria para nuevas versiones se cobra por separado.
- **Mantenimiento Legal:** Se relaciona solo con el producto estándar; se deben solicitar nuevas personalizaciones si se ven afectadas.
- **Integración:** No cubre personalizaciones en programas ABAP.
- **Personalizaciones de Terceros:** No cubre personalizaciones realizadas por otras empresas. Si una personalización de Thomson Reuters es modificada por un socio, ya no estará cubierta por el contrato de mantenimiento.

Cálculo de Mantenimiento:

- El precio es un porcentaje del costo total de la personalización, proporcional a su tamaño, con contrato anual y pago en 12 cuotas.
- El costo del primer año se añade al precio total de la personalización, proporcional a los meses restantes hasta el próximo ajuste del contrato.

Relación con el Cliente

El servicio de relación con el cliente tiene los siguientes objetivos:

- **Fortalecer a Parcería:**
 - Establecer a Thomson Reuters como un socio de negocios confiable.
 - Comprender las necesidades del cliente y aclarar las políticas de Thomson Reuters.
 - Ofrecer orientación para maximizar los beneficios de la asociación de negocios.
- **Gestionar la relación:**
 - Administrar la relación continua entre Thomson Reuters y el cliente.
 - Identificar continuamente oportunidades de mejora.
 - Articular esas oportunidades con diversas áreas de atención aplicables.

Escalamiento

Si el usuario clave considera que el soporte o servicio no está siendo atendido adecuadamente, puede escalar el problema a los responsables. La escalada debe basarse en un caso u orden de servicio ya abierto en el sistema de soporte.

Procedimiento de Escalada para Soporte al Cliente:

Nivel de Escalada	Punto de Contacto
1º Contacto - Servicio	Analista de soporte
2º Contacto - Escalada	Coordinador de soporte (según el sistema del caso que se esté escalando)
3º Contacto	Gerente de soporte
4º Contacto - Escalada	Ejecutivo de relación

Procedimiento de Escalada para Orden de Servicio (Personalización o Consultoría):

Nivel de Escalada	Punto de Contacto
1º Contacto	Analista de personalización responsable del servicio, si es conocido por el usuario clave.
2º Contacto	Gerente de proyectos responsable del servicio.
3º Contacto	Gerente responsable de entregas del área de servicios.
4º Contacto - Escalada	Ejecutivo de relación

Estos procedimientos garantizan que los problemas se traten de forma estructurada y eficiente, escalando a niveles más altos de responsabilidad según sea necesario.

Catálogo de Servicios

Para contratar los servicios listados, póngase en contacto con el Ejecutivo de Relación.

Servicio	Indicación	Funcionalidades	Beneficios	Sistemas que abarca
Guardia	Para actividades de soporte fuera del horario del contrato de mantenimiento. La solicitud debe hacerse con antelación.	Bajo Demanda: Cierre de mes, aplicación de versión o hot fix. Programada y Periódica: Últimos 3 días de cada mes para cierre mensual.	Disponibilidad del analista en horario acordado. Flexibilidad.	ONESOURCE™ Global Trade
Paquete de Horas	Para un gran volumen de consultorías en línea o Casos de Duda.	Horas añadidas al contrato de mantenimiento para Casos de Duda. Valor/hora diferenciada.	Control de los gastos mensuales. Reducción de pago de horas extras.	ONESOURCE™ Global Trade
Max Support	Soporte standard con SLA diferenciado	SLA diferenciado del standard	Mayor velocidad de respuesta	ONESOURCE™ Global Trade
Prime Care	Soporte Premium más cercano y dirigido al negocio del cliente.	SLA de inicio de atención y contingencia para problemas. Paquete de horas para consultoría en línea y dudas. Punto único de contacto para soporte. Mantenimiento de las personalizaciones.	Conocimiento del escenario de cada cliente. Atención a todos los tipos de casos y módulos, estándar o personalizado.	ONESOURCE™ Global Trade
Premium Plus	Complementa el soporte con la disponibilidad de un	Asignación recurrente de un consultor para pequeñas consultorías en fechas predefinidas.	Opción de contratar de 1 a 4 jornadas al mes.	ONESOURCE™ Global Trade

	consultor.			
--	------------	--	--	--

Estos servicios están diseñados para ofrecer soporte personalizado y eficaz, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente.

Procesos de Alojamiento (Centro de Datos)

Esta sección se aplica a todos los clientes cuyos entornos ONESOURCE™ Global Trade estén alojados en infraestructura administrada por Thomson Reuters, incluidos los clientes en los modelos Cloud y Host.

Independientemente del modelo comercial o contractual vigente, los procesos operativos de alojamiento, soporte técnico y actualización de versión seguirán las reglas descritas en esta política.

Para fines de actualización de versión, mantenimiento técnico, seguridad, cumplimiento, disponibilidad y soporte, se aplicará el proceso unificado de actualización definido por Thomson Reuters.

Matriz de Responsabilidades

Thomson Reuters cuenta con equipos dedicados a la administración, el soporte técnico, la planificación y la ejecución de actualizaciones de los entornos alojados bajo su gestión.

El equipo responsable de la operación de los entornos Cloud ofrece soporte de primer nivel para infraestructura y soporte de segundo nivel para aplicaciones, conforme a los límites de responsabilidad definidos en el contrato y en esta política.

Es responsabilidad de Thomson Reuters:

- Planificar y ejecutar las actualizaciones de versión y parches en los entornos Cloud.
- Comunicar previamente a los clientes las ventanas de actualización planificadas. Todos los comunicados relacionados con el proceso de actualización de versión se enviarán a los contactos designados por el cliente.
- Realizar validaciones técnicas después de las actualizaciones.
- Administrar la infraestructura alojada bajo su gestión.
- Evaluar los riesgos relacionados con la seguridad, el rendimiento, la estabilidad y la compatibilidad técnica.
- Definir el calendario de actualización aplicable a los entornos Cloud.

Es responsabilidad del cliente:

- Mantener actualizados los contactos que deben recibir los comunicados de actualización.
- Enviar las actualizaciones de contactos por correo electrónico al equipo Cloud (OSGTCloud@thomsonreuters.com) o comunicarlas al CSM/SDM responsable.
- Revisar los comunicados enviados por Thomson Reuters.
- Realizar las validaciones funcionales de sus procesos, cuando corresponda.
- Informar restricciones relevantes dentro de los plazos definidos en esta política.
- Suspender o validar procesos internos, integraciones, rutinas operativas o dependencias externas cuando se solicite.
- Garantizar que los usuarios clave estén disponibles para las validaciones cuando sea necesario.
- Mantener sus personalizaciones, integraciones y procesos operativos alineados con las versiones soportadas del producto.

Proceso Unificado de Actualización de Versión/Parche para Cloud

Las actualizaciones de versión de los entornos Cloud realizadas por Thomson Reuters se llevarán a cabo de forma planificada y automática, conforme a un calendario definido y comunicado previamente por Thomson Reuters. Este proceso se aplica a todos los clientes alojados.

No será necesario abrir una incidencia o solicitud específica para la actualización de versión, salvo cuando el cliente desee solicitar la priorización, el aplazamiento o el cambio de la fecha planificada, conforme a las reglas descritas en esta política.

Las actualizaciones podrán incluir:

- Nuevas versiones del producto.
- Parches regulares.
- Correcciones técnicas.
- Correcciones legales.
- Actualizaciones de seguridad.
- Ajustes tecnológicos.
- Actualizaciones necesarias para la compatibilidad con la infraestructura, bases de datos, middleware, conectores u otros componentes soportados.

Estas actualizaciones también podrán estar motivadas por:

- Seguridad de la información.
- Continuidad operativa.
- Correcciones críticas.
- Cumplimiento legal o regulatorio.
- Compatibilidad tecnológica.
- Ciclo de vida del producto.
- Reducción del riesgo operativo.
- Estabilidad de la plataforma compartida.
- Mantenimiento de los niveles de soporte.

Comunicación de Actualización

Thomson Reuters comunicará previamente a los clientes las actualizaciones de versión planificadas, tanto para el entorno de pruebas como para el entorno productivo, conforme al calendario regular de versiones o a un cronograma específico de actualización.

Los comunicados se enviarán a los contactos designados por el cliente para recibir notificaciones operativas y de actualización.

La ausencia de respuesta o confirmación del cliente no impedirá la ejecución de la actualización en la fecha planificada.

Es responsabilidad del cliente mantener actualizada la lista de contactos que deben recibir los comunicados de actualización. Las actualizaciones de contactos deben comunicarse a Thomson Reuters a través de los canales definidos en esta política o al CSM/SDM responsable.

Entornos de Actualización

Las actualizaciones se realizarán en la fecha planificada y comunicada previamente al cliente:

- Para entornos de QA (Calidad), Pruebas o Proyecto: durante el horario comercial.
- Para entornos de Producción: conforme al calendario divulgado
 - Hotfix y otras solicitudes puntuales, como la actualización de un paquete de personalización: siempre después de las 18:00 horas -- BRT (UTC-03:00).
 - Excepto para los clientes ubicados en México: siempre después de las 18:00 horas UTC-05:00
 - Regímenes Especiales: Los clientes que utilicen módulos de Regímenes Especiales (excepto RECOF Sped y Drawback) deben observar la legislación vigente y comunicar previamente a la Receita Federal las actualizaciones del entorno; esta actividad es siempre responsabilidad del beneficiario del régimen.

Durante la actualización:

- Las interfaces se suspenderán.
- Los usuarios no deberán acceder al sistema.
- Las sesiones activas podrán ser finalizadas.
- Las rutinas de integración, procesamiento o transmisión podrán interrumpirse temporalmente.
- Se realizarán validaciones automatizadas:
 - Como parte del proceso de actualización, se realiza una validación automatizada para garantizar la integridad y estabilidad de los sistemas. Este procedimiento no altera ni compromete los datos de los clientes.
 - La validación se realiza mediante un sistema automatizado, utilizando un usuario específico (AUT -- Automatización TR), sin intervención humana. Realiza verificaciones en el entorno GTM, garantizando la integridad y el acceso después de la actualización de versión o parche, incluyendo ajustes y correcciones según sea necesario.
 - Este proceso ha sido diseñado para garantizar la seguridad y consistencia en las operaciones, reforzando el compromiso de Thomson Reuters con la integridad de los datos de los clientes.
- Una vez finalizada la actualización, las interfaces se reactivarán conforme al procedimiento aplicable al entorno.

Las cancelaciones o reprogramaciones solo se evaluarán si el cliente envía una solicitud formal con justificación dentro del plazo definido en el comunicado de actualización. La aprobación dependerá de la disponibilidad del calendario de Thomson Reuters.

La actualización se realizará incluso sin confirmación expresa del cliente, siempre que haya sido comunicada previamente.

Estos procedimientos garantizan que las actualizaciones se realicen de forma organizada y segura, respetando las necesidades específicas de cada tipo de entorno.

Solicitud de Cambio de la Fecha de Actualización

El cliente podrá solicitar el cambio de la fecha planificada de actualización, conforme a las reglas indicadas a continuación.

Priorización de Actualización

Si el cliente desea anticipar la actualización de versión antes de la fecha planificada, deberá enviar una solicitud formal a Thomson Reuters (enviar un correo electrónico a OSGTCloud@thomsonreuters.com), indicando el entorno, la justificación y la fecha deseada.

La anticipación estará sujeta a la disponibilidad del calendario del equipo responsable.

Aplazamiento y Rechazo de la Actualización

Si el cliente desea posponer la actualización de versión después de la fecha comunicada, deberá enviar una solicitud formal a Thomson Reuters con justificación (enviar un correo electrónico a OSGTCloud@thomsonreuters.com). Cada vez que se solicite una excepción, la programación se dirigirá automáticamente a ventanas alternativas predefinidas, conforme a lo comunicado.

En caso de rechazo, es posible optar por omitir una actualización mensual, siempre que se aplique la actualización siguiente, garantizando la estabilidad y la seguridad del entorno.

El rechazo estará sujeto a la evaluación de Thomson Reuters y podrá no ser aceptado cuando la actualización sea necesaria por motivos de seguridad, cumplimiento legal, estabilidad, compatibilidad tecnológica, corrección crítica o mantenimiento del soporte.

Incluso cuando la solicitud de aplazamiento o rechazo de la actualización de la aplicación sea aceptada por Thomson Reuters, podrán realizarse actualizaciones, mantenimientos o mejoras de infraestructura conforme al cronograma operativo previamente definido. En estas situaciones, podrá haber una breve indisponibilidad del sistema, interfaces o integraciones durante la ventana comunicada, con el objetivo de preservar la seguridad, la estabilidad, la compatibilidad tecnológica y la continuidad operativa de los entornos alojados.

Cada excepción debe solicitarse de forma individual -- la exclusión de una actualización en un mes determinado no cancela automáticamente las actualizaciones siguientes.

Canales de atención: nuestros canales de soporte y atención no realizan solicitudes de cambio de fecha en nombre del cliente.

Actualizaciones Obligatorias

Thomson Reuters podrá determinar la actualización obligatoria de entornos Cloud, independientemente de la solicitud o aprobación del cliente, cuando identifique una necesidad relacionada con:

- Seguridad de la información.
- Corrección de vulnerabilidades.
- Cumplimiento legal o regulatorio.
- Correcciones críticas.
- Estabilidad de la aplicación.
- Compatibilidad con la infraestructura alojada.
- Compatibilidad con bases de datos, sistemas operativos, navegadores, Citrix, conectores, middleware u otros componentes soportados.
- Continuidad de la prestación del servicio.
- Fin del soporte de una versión.
- Mitigación de riesgo para el entorno alojado o compartido.

En estos casos, Thomson Reuters notificará al cliente con la antelación razonable siempre que sea posible. En situaciones de emergencia o de riesgo relevante, la actualización podrá ejecutarse en un plazo reducido.

Customizaciones en el Entorno Cloud

Los clientes con personalizaciones deben tener en cuenta que las actualizaciones de versión, los cambios operativos, las correcciones técnicas, los cambios legales o las actualizaciones tecnológicas pueden afectar a las funcionalidades personalizadas.

Thomson Reuters recomienda que los clientes Cloud mantengan un contrato de mantenimiento para sus personalizaciones, con el fin de minimizar los impactos negativos y garantizar una mayor previsibilidad en el tratamiento de los ajustes necesarios.

Thomson Reuters podrá desactivar, restringir o solicitar el ajuste de personalizaciones que estén degradando el rendimiento, afectando la estabilidad, generando un riesgo de seguridad o afectando a otros clientes o componentes de la infraestructura alojada.

Cuando corresponda, Thomson Reuters notificará al cliente con antelación para mitigar los impactos. En situaciones de emergencia o de riesgo relevante, podrán adoptarse medidas correctivas de forma inmediata.

Thomson Reuters también podrá implementar mecanismos de limitación del procesamiento, protección de recursos o equilibrio de carga para preservar la estabilidad, la seguridad y la disponibilidad del entorno alojado.

Aplicación de Hot Fix para Clientes Cloud

El desarrollo y la aplicación de hot fixes en entornos Cloud seguirán el calendario de actualizaciones y la política de versiones vigente.

Cuando se solicite o se ponga a disposición un hot fix entre las actualizaciones de los entornos no productivos y productivos, su aplicación en Producción podrá depender de la actualización previa del entorno productivo a la misma versión del entorno en el que el hot fix fue desarrollado y validado.

Thomson Reuters evaluará la severidad, el impacto operativo, la existencia de una contingencia, la versión utilizada y la elegibilidad del cliente conforme a la política de hot fix.

SLA (Service Level Agreement - Acuerdo de Nivel de Servicio)

A continuación, la lista de SLA estándar para las soluciones Cloud, con atención de 8:00 am a 6:00 pm (BRT -- GMT-3):

- Solicitud de Servicios (Tipo Infra):
 - Preparación de nuevos entornos -- 10 días naturales (Baja)
 - Refresh de bases de datos entre entornos -- 15 días naturales (Baja).
 - Creación de cuentas SFTP -- 5 días naturales (Baja).
 - Change Request, tales como: aplicación de un paquete Custom, Hotfix, actualización de versión fuera de la política, etc.:
 - Todas las solicitudes de cambio serán programadas por el ejecutor después de 48h, con un SLA de 5 días hábiles.
 - Las solicitudes de cambio con un plazo inferior a 48 horas se tratan como emergencias y siguen un flujo de aprobación diferente.
 - Toda comunicación entre el solicitante y el ejecutor debe realizarse preferentemente a través del sistema de soporte. Si se realiza por teléfono o correo electrónico, los términos acordados deben registrarse en el sistema.

Disponibilidad: 99,5% (excepto paradas programadas y comunicadas con antelación)

RTO (Recovery Time Objective): 4 horas

RPO (Recovery Point Objective): 60 minutos

Este proceso garantiza que los servicios de alojamiento se gestionen de forma eficiente, con plazos claros para la resolución de problemas y solicitudes.

Host

Clientes en Modelo Host

El modelo Host ya no se comercializa para nuevos clientes. Los clientes restantes, para fines de administración técnica, seguridad, soporte, actualización de versión, aplicación de parches, correcciones legales y mantenimiento de la infraestructura alojada, seguirán el mismo proceso operativo aplicable a los clientes alojados por Thomson Reuters en el modelo Cloud.