	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Versión: 5.0
		Nº Página: 1 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021



Qué es un SLA y por qué es necesario

El término SLA son las siglas de la expresión inglesa **Service Level Agreement**. En nuestro idioma es un acuerdo de nivel de servicio. Es decir, un SLA es un acuerdo contractual entre una empresa, nuestra empresa y usted nuestro cliente. En este acuerdo se definen los parámetros de prestación del servicio que ofrecemos, como los compromisos que adquirimos para proporcionar este. El SLA o contrato de servicios es necesario para evitar malos entendidos o negligencias amparadas en la falta de documentación sobre las obligaciones y derechos de cada una de las partes.



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario


CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3™
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	N° Página: 2 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

**Este SLA hace parte de su contrato como Anexo No. 1
 Acuerdo de Nivel de Servicio SLA V 5.0 (Service Level greements)**

De conformidad con lo establecido en el contrato Cloud Computing o computación en la nube, que cubre licenciamiento, soporte o servicio IaaS o PaaS o SaaS, donde se establece la existencia del Acuerdo de Nivel de Servicio (En adelante SLA) en el que detalla los niveles del servicio, los tipos de contrato, los tipos de fallas, el esquema de prestación del servicio, las inclusiones y exclusiones ofrecidas por CASA DE SOFTWARE PROSOF SAS a sus clientes regidos por los siguientes acuerdos:

Primer Acuerdo – Definiciones

Plataformas

Nuestro servicio se presta bajo el uso de plataformas de comunicación así:

- Cocora SM:** (Software propio desarrollado para administración de sus requerimientos o incidencias).
- Mantis:** (Software de terceros que se usa para administración de sus requerimientos o incidencias).
- AnyDesk:** (Software de terceros utilizado para conectarnos remotamente con un computador).
- Líneas Fijas:** Teléfonos en la ciudad de Pereira.
- Línea Celular:** Teléfono solo para la prestación de Urgencias en Horarios Especiales.

Incidencias

Una incidencia es un reporte de un caso de requerimiento, solicitud, aclaración, error, ayuda que se realizara dentro del modelo de las plataformas antes expuesto.
 Cloud Computing.

Nuestro modelo de servicio es administrado y delegado a una plataforma 100% virtual la cual opera las 24 horas y los 365 días al año para efectos de solicitar servicios y obtener respuestas por dicha plataforma.



*Proteje el medio ambiente
 imprime solo si es realmente necesario*


CON CERTIFICACIÓN
 INFORMATION
 TECHNOLOGY
 MARK®



VALORADOS EN
 CMMI
 DEV/3™



CMMIDEV / 3
 Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Nº Página: 3 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

Segundo Acuerdo: Horarios y días de Servicio

Para definir nuestro esquema de comunicación se determinan horarios de disponibilidad. Estos son:

Horario de servicio Plataformas Virtuales: 365 Días 24 Horas Cocora SM y Mantis.

Para acceder a Cocora SM (Clientes con póliza de soporte técnico activa) se ingresa a través de la página web de CS Prosof.

Cocora SM: <https://prosof.com.co/> -> Zona Clientes -> Soporte al hardware.

Para acceder a Mantis (Póliza de soporte software) se ingresa a través de la página web de CS Prosof.

Mantis: <https://prosof.com.co/> -> Zona Clientes -> Soporte al software.

Dentro de nuestras plataformas también cuenta con un espacio en el cual usted podrá depositar sus **PQRS** el cual encuentra a través de la de la página web de CS Prosof.

PQRS: <https://prosof.com.co/> -> Zona Clientes -> PQRS o a través de la ruta <https://prosof.com.co/cuentanos-tus-dudas/>

Teléfono Oficinas: (057)+6 + 3151720

Horario telefónico oficinas: 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 Lunes a Viernes.

Teléfono Urgencias: 320 632 1074

Horarios Urgencias:
07:00 a 08:00 Lunes a Viernes.
12:00 a 14:00 Lunes a Viernes.
18:00 a 21:00 Lunes a Viernes.
07:00 a 21:00 Sábados Domingos y Festivos.

Se presta servicio los 365 días del año según su plan de Soporte (Los planes son Básico, Extendido y Especial ver aparte de horarios para los planes)



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario


CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	N° Página: 4 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

Tercer Acuerdo: Escalabilidad

Nuestro esquema de servicio se divide en procesos, por lo cual es posible que en el contacto inicial no siempre le sea resuelto su incidente, cuando se recibe la solicitud de servicio se determina el curso de esta la cual puede transmitirse al asesor de turno, al implementador o al coordinador de servicio.

El 75% de los incidentes se resuelven en la primera línea del Servicio Cloud Computing, por lo cual siempre usted deberá consultar y tener acceso permanente a las plataformas (Cocora SM o Mantis) ya que existen respuestas pre-configuradas en este modelo, o respuestas automáticas que se agregaran como nota a su incidencia.

Nuestro orden de escalabilidad para su requerimiento es el siguiente:

CUADRO DE ESCALABILIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIO

Recuerde que se debe seguir este nivel de acceso, no se atenderán si no ha realizado la escalabilidad requerida.

Escalabilidad	Nivel	Correo Electrónico	Teléfono Contacto
1	Mesa de Ayuda	servicioalcliente@prosof.co	320 632 1074 (057)+6 + 3151720)
2	Coordinador (a) Mesa de Ayuda	servicioalcliente@prosof.co	311 383 7061
3	Coordinador (a) Implementación	implementacion@prosof.co	312 836 3703
4	Líder Excelencia al Cliente	excelenciaalcliente@prosof.co	301 7200739
5	Asistente de Excelencia al Cliente	asistentecomercial@prosof.co	312 843 2737
6	Gerencia de Servicio	prosof@prosof.co	311 383 7234



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario


CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	N° Página: 5 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

Cuarto Acuerdo: Tipos de Servicio SLA – ANS

Se delimitan tres tipos modelos de servicio SLA (ANS):

Estos tipos de servicio determinan la escalabilidad y la disponibilidad, cada uno garantiza un servicio integral, incluyendo solución en nuestra página web, llamada telefónica, servicios de chat y servicios de conexión remota y presencial pero determinados en horarios de servicio los cuales se demarcan a continuación:

SLA Básico

Horario: Lunes - Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00

Tipo de Incidentes: Urgencia – Grave – Incidente – Consulta

Servicio Fin de Semana: Sábados hasta las 12 Sin cobro.

Sábados luego de las 12 Dominicales y Festivos **Con Cobro Adicional.**

SLA Extendido

Horario: Lunes – Domingo 07:00 a 21:00

Tipo de Incidentes: Urgencia – Grave – Incidente – Consulta

Servicio Fin de Semana: Sábados – Dominicales y Festivos Sin Cobro Adicional

SLA Especial

Horario: Lunes – Domingo 07:00 a 21:00

Tipo de Incidentes: Urgencia – Grave – Incidente – Consulta

Servicio Fin de Semana: Sábados – Dominicales y Festivos Sin Cobro

Adicional Servicio Plus: Modificación de Consultas, Informes, Nuevos Requerimientos.



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario


CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3™
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	N° Página: 6 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

Quinto Acuerdo: Tipos de Incidencias

Define los tipos de incidencia en cada servicio y determina el tiempo de respuesta.

Tipificación	Descripción	Descripción	Tiempos de Respuesta
URGENCIA	Interrumpe más del 75% de las actividades esenciales del cliente	Atención por interrupción en algún proceso operativo de software,*hardware,*telecomunicaciones y que influye en la atención a clientes, distribución o procesos logísticos internos impidiendo su operación normal.	Remoto: Solución hasta 2 horas hábiles máximo, después de reportado el incidente.
GRAVE	Interrumpe más del 50% de las actividades esenciales del cliente	Atención por interrupción en algún proceso operativo software,*hardware,*telecomunicaciones y que influye en la atención a clientes, distribución o proceso logísticos internos impidiendo su operación normal.	Remoto: Solución hasta 8 horas hábiles después de reportado el incidente.
INCIDENTE	Interrumpe algún proceso de las actividades del cliente	Atención por interrupción de algún proceso de la operación de las actividades del cliente pero que no son perjudiciales para el proceso final o de resultados del cliente y que la falla o excepción no hace que se interrumpa de forma definitiva un proceso ni que afecte sobre el efecto final del proceso	Remoto: Realizara la conexión bajo programación en las siguientes 24 horas hábiles de reportado el incidente.
CONSULTA O REPORTE	Programación en común acuerdo entre las partes, la cual está sujeto a calendario hasta 30 días hábiles , esta programación se realizará por medio de una llamada al coordinador encargado de la prestación del servicio.		

Las horas Hábiles comprende las franjas de 8:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 (Lunes a Viernes)



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario


CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Nº Página: 7 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

Sexto Acuerdo: Esquema de prestación de servicio

Nuestro Servicio Cloud Computing se presta con el siguiente esquema para Soporte al software y hardware:

Para Software: Ingresar al página web <https://prosof.com.co> en el Link Zona de Clientes, seleccionar la opción Soporte al software.

Para Soporte al hardware: Ingresar a la página web <https://prosof.com.co> en el Link Zona de Clientes, seleccionar la opción Soporte al hardware.

1. Digitar el Usuario y Contraseña que será suministrado directamente por nuestra Mesa de Ayuda.
2. En la plataforma MANTIS (Software) y Cocora SM (Hardware) encontrará la opción de reportar la incidencia donde se debe diligenciar cada campo, teniendo en cuenta que aquellos con * son obligatorios:
 - a. **Categoría:** Aplicativo por el que va a reportar la incidencia.
 - b. **Resumen:** Texto corto que describa la solicitud (No Usar Mayúsculas sostenidas).
 - c. **Descripción:** Explicación detallada de la solicitud o en caso de errores describa el paso a pasos que lo genera, ejemplo Actualiza → Terceros – > actualiza tercero → clic en botón Excel.
 - d. **Nombre de Usuario:** diligencie Nombre y apellido de la persona que está generando la solicitud y número de contacto directo de dicha persona.
 - e. **Subir archivos:** Opción que le permite, adjuntar documentos como capturas de pantalla o reportes con un tamaño máximo hasta 3.146 KB, como anexo a su solicitud.
3. La incidencia será asignada a un asesor.
4. Los usuarios podrán hacer seguimiento al estado de sus incidencias y validar el historial de sus requerimientos.
5. Por cada solicitud de servicio se debe registrar una incidencia.



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario

CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Nº Página: 8 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

6. Este proceso garantizará de forma permanente y en línea, que su solicitud tendrá una continuidad y un tiempo de respuesta esperado dentro de los procesos internos de nuestra compañía, ya que de igual manera y de una forma menos subjetiva podremos asignarle un orden de prioridad a este proceso.
7. Cualquier incidencia que no sea clasificada como URGENTE y se lleve al área de I+D para diseño, su tiempo de respuesta será de **30 días hábiles**.

Séptimo Acuerdo: Inclusiones

- Actualización de versiones por cambios de Ley, Madurez o Mejora del Producto.
- Servicio Telefónico ilimitado.
- Servicio Virtual ilimitado.
- Disponibilidad para enviar o recibir información por FTP.
- Si el cliente requiere visitas presenciales adicionales de nuestro personal para capacitación o correctivos, estas se facturarán de manera independiente por hora de acuerdo a lo establecido en el contrato.
- Capacitaciones grupales sin costo al año para el personal de su empresa, de manera virtual, las cuales se dictarán en horarios hábiles y son coordinadas por nuestras Áreas de Implementación y Mesa de Ayuda, es importante determinar que las programaciones son realizadas de forma mensual, por lo cual su empresa debe informar de la necesidad de la capacitación de forma previa cada mes.
- Si el cliente requiere que se realicen capacitaciones exclusivas ya sea de manera presencial o virtual, estas se facturaran por hora de acuerdo a lo establecido en el contrato.
- Diseño a la medida: Los desarrollos o nuevas implementaciones, se pueden incluir como un servicio el cual debe ser aprobado por nuestra área de I+D, y cumplir con los requerimientos previos de ser compatibles con el aplicativo adquirido por el cliente, no todos los cambios son posibles, por tal motivo nos reservamos el derecho de aplicar dichas soluciones con un análisis previo. Los diseños a la medida siempre cumplirán con normas y políticas bajo el cumplimiento legal y se facturaran de forma independiente y son tarifadas en casos individuales.
- El correo electrónico, el envío o recepción de correos electrónicos, Mensajería de Whatsapp o Chat de Pagina Web, no hacen parte de los esquemas de prestación de servicio, este medio de comunicación solo servirá para el envío de comunicados que se requieran tramitar con nuestra empresa, pero nunca para la solicitud de servicios o programación de actividades como coordinación de citas o conexiones de soporte o implementación.



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario


CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Versión: 5.0
		Nº Página: 9 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

- Instalación de Bases de Datos como SQL, si se requiere realizar la instalación o reinstalación del SQL y usted cuenta con soporte activo este servicio no tendrá cobro adicional.
- Traslado de licencias.
- Reinstalaciones.
- Diagnóstico de Equipos o daños de equipos o impresoras, si se toma la decisión de realizar la reparación del equipo este servicio tendrá un valor adicional, si no cuenta con nuestra póliza de servicio técnico.
- Toda solicitud por parte del cliente de modificación a su base de datos por parte de CS Prosof en la incidencia siempre debe de quedar adjunta una carta firmada por el contador o responsable del área autorizando dicha modificación.

Octavo Acuerdo: Exclusiones

- Los Servicios de Cloud Computing (Nube), correspondientes a soluciones de Hardware e infraestructura son ofrecidos en algunos casos por terceros en contrato con Casa de Software Prosof SAS, por lo cual estamos sujetos a sus niveles de servicio estipulados en un porcentaje de 94% de disponibilidad, de todas formas el servicio de terceros en los cuales CS Prosof solo surte su efecto de intermediario en la prestación final del servicio y esta se supedita al contrato entre CS Prosof y el prestador del servicio contratado por CS Prosof y se debe comprender que el servicio de internet no está incluido en este tipo de contrato. En todo caso los clientes que contraten este servicio con CS Prosof deben de reportar sus incidencias directamente en CS Prosof por los medios de comunicación que establezca la empresa.
- Las llamadas a los teléfonos celulares de nuestro personal de la mesa de ayuda y/o área comercial y administrativa, de forma directa por el cliente no se tienen en cuenta dentro de este sistema por lo cual no le dan garantía a la prestación del servicio, ni el control por parte de nuestra mesa de ayuda, quedando excluidas en su totalidad como parte de nuestro servicio.
- Acuerdos verbales en el cliente y nuestros funcionarios de forma presencial o sin número de incidencia, ningún funcionario está autorizado para comprometer a la empresa, a sus colaboradores o a disponer del tiempo de capacitación o recursos de la compañía de forma directa por lo que solo se autorizan las programaciones que se realicen por medio de la incidencia o con llamadas a los coordinadores de implementación o mesa de ayuda.
- Nuestros asesores registrarán las actividades con el cliente en el sistema mantis, las cuales deberán ser validados con nota del cliente, por lo cual, cualquier conversación que no posea registro escrito en nuestro sistema mantis o Cócora SM, No podrá servir como base de reclamación por el incumplimiento a nuestros servicios.



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario

CON CERTIFICACIÓN
INFORMATION
TECHNOLOGY
MARK®



VALORADOS EN
CMMI
DEV/3™



CMMIDEV / 3
Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283

	CASA DE SOFTWARE PROSOF S.A.S	CSSC-ANS-FO5
		Versión: 5.0
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Nº Página: 10 de 10
		Fecha aprobó: 13/05/2021

- Instalaciones de Sistemas Operativos, Antivirus, RDP, y cualquier software de ofimática como office no están contenidas en este contrato. Estas pueden ser suministradas por nuestro departamento infraestructura pero siempre tendrán un cobro adicional.



Proteje el medio ambiente
imprime solo si es realmente necesario

CON CERTIFICACIÓN
 INFORMATION
 TECHNOLOGY
 MARK®



VALORADOS EN
 CMMI
 DEV/3™



CMMIDEV / 3™
 Exp. 2018-09-25 / Appraisal #25283