



AREA DE SERVICIOS

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Código: CSAD-FO-046

Versión: 1.1

Ref.


No Página: 1 de 13

Fecha aprobó: 18/05/2016

S.L.A.

Acuerdo de nivel de servicio.

Service Level Agreement

	AREA DE SERVICIOS	Código: CSAD-FO-046 Versión: 1.1 Ref. No Página: 2 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	

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.



**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 modelo de servicio, el esquema de prestación del servicio, las inclusiones y exclusiones ofrecidas por 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.

Líneas celular: Teléfono solo para la prestación de Urgencias en horarios especiales.

Incidencias

Una incidencia es un reporte, solicitud, aclaración, error, ayuda que se realizará dentro del modelo de las plataformas antes expuestas (Cocora SM y Mantis).

CloudComputing

Nuestro modelo de servicio es administrado y delegado en una plataforma (Cocora SM y Mantis) 100% virtual, la cual opera las 24 horas y los 365 días del año para registro de incidencias. El porcentaje de continuidad del servicio se garantiza en un 98.2%, para el software de gestión de incidencias.

Segundo Acuerdo: Horarios y días de Servicio



AREA DE SERVICIOS

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Código: CSAD-FO-046

Versión: 1.1

Ref.

No Página: 4 de 13

Fecha aprobó: 18/05/2016

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. Continuidad del servicio ofrecido en un 98.2% para las plataformas.

Para acceder a Cocora SM (Clientes con póliza de soporte técnico activa) se ingresa a través de la página web de 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 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 **PQRSF** el cual encuentra a través de la de la página web de Prosof.

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

Teléfono Oficinas: (606) 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.

Nota: Se presta servicio los 365 días del año según su plan de Soporte (Básico, Extendido y Especial) para ampliar información sobre los planes de soporte revisar el cuarto acuerdo.

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).

	AREA DE SERVICIOS	Código: CSAD-FO-046 Versión: 1.1 Ref. No Página: 5 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	

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 atenderá su incidencia si no ha realizado la escalabilidad requerida.

Escalabilidad	Nivel	Correo Electrónico	Teléfono de contacto
1	Mesa de ayuda		320 632 1074 (606) 315 1720
2	Coordinador(a) mesa de ayuda	lider.pos@prosop.co	312 836 3703
3	Coordinador(a) implementación 1	lider.financierohrm@prosop.co	3206321073
4	Coordinador IT	tecnicos@prosop.co	3128042611
5	Líder Excelencia al cliente	excelenciaalcliente@prosop.co	3017200739

Cuarto Acuerdo: Modelos de servicio SLA – ANS

Se delimitan tres tipos de modelos de servicio (ANS) estos servicios determinan los horarios de atención y la disponibilidad, cada uno garantiza un servicio integral, incluyendo llamadas telefónicas a las líneas fija o celular, servicios de conexión remota y presencial pero determinados en horarios de servicio los cuales se demarcan a:

Concepto / Tipo SLA (ANS)	SLA Básico	SLA Extendido	SLA Especial
Horario	08:00 - 12:00 14:00 - 18:00	07:00 - 21:00	07:00 - 21:00
Tipo de Incidentes en horarios hábiles	Todos Según SLA	Todos Según SLA	Todos Según SLA
Tipos de incidentes en horarios no hábiles	Urgencias con costo adicional	Urgencias sin costo adicional	Urgencias sin costo adicional
Servicio en los Días :			
Lunes a Viernes	Si	Si	Si
Sábados	Solo 08:00 - 12:00	Si	Si
Dominicales	No	Si	Si
Festivos	No	Si	Si
Acondicionamiento de:			
Consultas	No	No	Si
Informes	No	No	Si
Nuevos Requerimientos Con Cobro Sobre Consultas e Informes	Si 50% Descuento	Si 50% Descuento	No
Nuevos Requerimientos Desarrollos de Software o Desarrollos Específicos	No	No	Si (Cobro)
Capacitaciones :			
2 Horas Por Aplicativo	Si (Cada 6 Meses)	Si (Cada 6 Meses)	Si (Cada 6 Meses)
Total por Aplicativo Con Cobro	Si 50% Descuento	Si 50% Descuento	No
Total por Aplicativo Sin Cobro	No	No	Si (Una vez al año)
Asistencia Grupales	Si	Si	Si

Quinto Acuerdo: Niveles de servicio

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

Tipificación	Descripción	Descripción	Tiempos de respuesta
CONSULTA	Consulta puntual sobre ruta de acceso, generación de reportes y demás.	Atención de dudas que se presenten en la operación regular del cliente y puedan ser resueltas a través de una nota en la plataforma Mantis o Cocora SM.	Remoto: Solución hasta 1 hora hábil máximo después de reportado el incidente en la plataforma Mantis o Cocora SM.
URGENCIA	Interrumpe más del 75% de las actividades esenciales del cliente	Atención por interrupción en algún proceso operativo del 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 en la plataforma Mantis o Cocora SM.
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 en la plataforma Mantis o Cocora SM.
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 en la plataforma Mantis o Cocora SM.
MEJORA	Solicitud de cambio o mejora en el aplicativo, todas las mejoras pasarán por el área de I+D para su evaluación y posible aprobación o devolución y de acuerdo al tiempo del desarrollo estipular su costo, de ser aprobada por ambas partes estará sujeta a calendario hasta 30 días hábiles.		
CAPACITACIÓN	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)

Sexto Acuerdo: Esquema de prestación de servicio

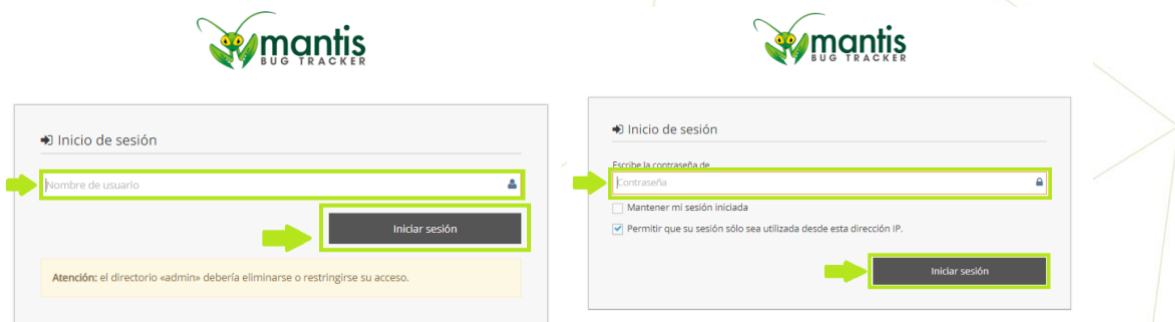
Nuestro Servicio Cloud Computing se presta con el siguiente esquema para Soporte al software y hardware:

Para Software: Ingresar a la página web <https://prosof.com.co> en el Link Zona de Clientes:

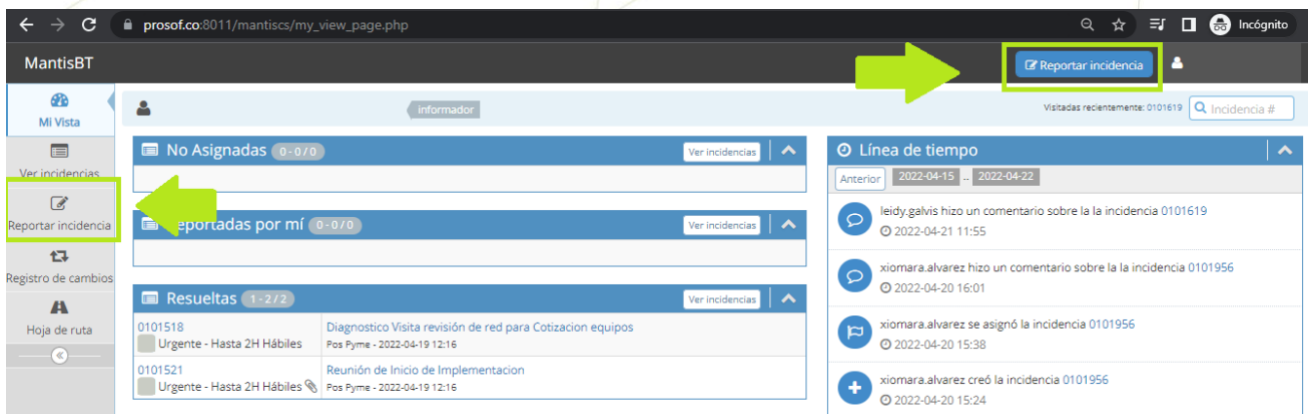


Seleccionar la opción Soporte al Software, la cual lo llevará al aplicativo **Mantis** y a continuación siga los siguientes pasos:

1. Digitar el **usuario** y **contraseña** que serán suministrados directamente por nuestra mesa de ayuda o área de excelencia al cliente.

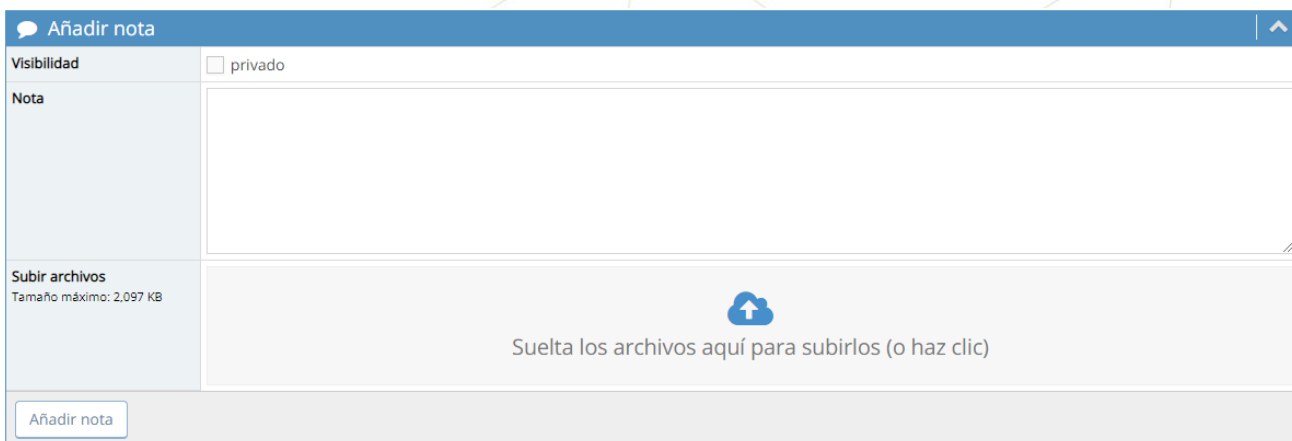


2. En la plataforma encontrará la opción de reportar la incidencia donde se debe diligenciar cada campo, teniendo en cuenta que aquellos con * son obligatorios.



- A. **Categoría:** Aplicativo en el cual requiere apoyo para solucionar la incidencia presentada.
- 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 2.097 KB, como anexo a su solicitud.
3. La incidencia es analizada y su prioridad será modificada según la escala del SLA.
4. Los usuarios podrán hacer seguimiento al estado de sus incidencias y validar el historial de sus requerimientos, incluso añadir notas con sus observaciones y archivos adjuntos necesarios.




5. Por cada solicitud de servicio se deberá registrar una incidencia independiente.
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 manera menos subjetiva podremos asignarle un orden de prioridad.
- 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 la cual lo llevará al aplicativo **COCORA SM** y a continuación siga los siguientes pasos:

1. Digitar el NIT de Prosof SAS **900320258**.



2. Digitar el Usuario que será suministrado directamente por nuestra mesa de ayuda o área de excelencia al cliente.



- Luego indique la clave con la que desea seguir ingresando al sistema y a continuación confírmela para poder acceder.
- En la plataforma encontrará la opción de reportar la incidencia a través de la ruta *Gestión de Incidencias* -> *Gestión de Incidencias* -> *Registrar* donde se debe diligenciar cada campo, teniendo en cuenta que aquellos con * son obligatorios:



Buscar Modulos...

- Gestión de Servicios
- Gestión de Incidencias**
- Administración
- Dashboard

Gestión de Incidencias

Gestión de Incidencias

Gestión de Incidencias

Registrar

Mostrar 10 registros por página.

Copiar CSV Excel PDF Imprimir

Acción	Estado	INC	Ticket	Asunto	Tipo	Servicio	CLI
	ASIGNADA	8455	8455	Cambio de canaletas por tubería en cableado eléctrico	Falla Tecnica Con Servicio	SERVICIO TECNICO	NUBIA PATRICI

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas.

Anterior 1 Siguiente

- Sucursal:** Sucursal para la cual se va a reportar la incidencia, si se posee una única sucursal puede continuar con el siguiente paso.
- Equipo:** Aplicativo en el cual requiere apoyo para solucionar la incidencia presentada.

- C. Asesor:** De acuerdo al aplicativo seleccionado en el punto anterior aquí podrá ver el asesor asignado para la atención el cual se carga de manera automática.
- D. Asunto:** Texto corto que describa la solicitud (No Usar Mayúsculas sostenidas).
- E. 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.

- F. Anexar archivos:** Opción que le permite, adjuntar documentos como capturas de pantalla o reportes con un tamaño máximo hasta 2.000 KB, como anexo a su solicitud.
5. La incidencia es analizada y su prioridad será asignada según la escala del SLA.
6. Los usuarios podrán hacer seguimiento al estado de sus incidencias y validar el historial de sus requerimientos, incluso añadir notas con sus observaciones y archivos adjuntos necesarios.
7. Por cada solicitud de servicio se deberá registrar una incidencia independiente.
8. 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 manera menos subjetiva podremos asignarle un orden de prioridad.

Séptimo Acuerdo: Inclusiones

- Actualización de versiones por cambios de Ley, Madurez o Mejora del Producto.
- Servicio Telefónico ilimitado.
- Servicio Virtual ilimitado.
- 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, Mesa de Ayuda y Excelencia al cliente.
- 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.
- 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.

- Instalación de motor 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.
- Tránsito de licencias.
- Reinstalaciones del software adquirido entre las partes.
- Diagnóstico de Equipos tecnológicos de manera virtual (Computadores, tablets, KDS, impresoras, redes), si se toma la decisión de realizar la reparación del equipo con Prosop SAS 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 Prosop SAS en la incidencia siempre debe de quedar adjunta una carta firmada por el contador, gerente o representante legal de la empresa.

Octavo Acuerdo: Exclusiones

- Prosop SAS presta los servicios de Cloud Computing (Nube), con servidores propios y con servicios de internet de terceros, las soluciones de hardware, infraestructura y servicios de internet dependen de un contrato con estos terceros los cuales en sus niveles de servicio estipulan un porcentaje de continuidad o disponibilidad máximo del 98,2 %. El cuál es el máximo ofrecido por Prosop SAS en este contrato.
- 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 entre el cliente y nuestros funcionarios, en visitas presenciales, medios digitales como el Whatsapp, deben estar soportados por un 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 registraran 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 Cocora SM, No podrá servir como base de reclamación por el incumplimiento a nuestros servicios.
- 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.