


S.L.A. A.N.S

Acuerdo de nivel de servicio.

Service Level Agreements

Qué es un SLA y por qué es necesario.

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés: Service Level Agreement) establece los términos y condiciones bajo los cuales Prosop SAS prestará sus servicios. Este documento define los estándares de calidad, tiempos de respuesta, responsabilidades y derechos de ambas partes, constituyendo el Anexo No. 1 del contrato principal.

	<p style="text-align: center;">SLA</p> <p style="text-align: center;">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 3 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	--

Acuerdo de nivel de servicio SLA (Service Level Agreements)


De conformidad con lo establecido en el contrato Cloud Computing o computación en la nube, que cubre licenciamiento, soporte o servicio IaaS, 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 las siguientes plataformas:

Mantis	Software para administración de sus requerimientos o incidencias.
AnyDesk	Software para conexión remota.
Líneas fijas	Teléfonos en la ciudad de Pereira.
Líneas celular	Teléfono solo para la prestación de Urgencias en horarios especiales.
WhatsApp	Soporte vía IA (Debe estar autorizada su línea con un asesor de Prosof)

Incidencia: Una incidencia es un reporte de un error, solicitud, aclaración o petición de ayuda que se realizará por el usuario, siempre se requiere el reporte de esta por medio de un número que la identifique.

	<p align="center">SLA</p> <p align="center">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 4 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	--

Segundo acuerdo: Horarios y días de servicio

Para definir nuestro esquema de comunicación se determinan horarios de disponibilidad presentes a continuación:

Tipo de horario	Días	Horario	Teléfonos	Tipo de atención
Horario Estándar	Lunes a Viernes	08:00 – 12:00 14:00 – 18:00	(606) 315 1990 (606) 315 1720	Tolas las solicitudes
Horatio Extendido	Lunes a Viernes	07:00 – 08:00 12:00 – 14:00 18:00 – 21:00	320 632 1074	Solo urgencias
Fines de Semana	Sábados, Domingos	07:00 – 21:00	320 632 1074	Solo urgencias
Festivos	Según calendario	07:00 – 21:00	320 632 1074	Solo urgencias

Plataformas virtuales:

Para acceder 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>

Directamen te en su navegador: <https://prosof.co/MantisCSnew/>,

Tercer acuerdo: Escalabilidad

El proceso de escalabilidad de nuestro servicio se determina por un modelo de **IA** que gestionará sus respuestas inicialmente. Si usted se comunica por la línea de WhatsApp, el sistema intentará resolver la duda o pregunta que usted formule previo a un logueo basado en su número de teléfono registrado, una solicitud de lo que requiere y luego gestionará las posibles respuestas; si estas no son satisfactorias, se enviará la información de manera automática al Mantis y de allí se generará un ticket, el cual se gestionará por el modelo de SLA.


El servicio se prestará por medio de **Gestores de Servicio**; estos gestores son profesionales asignados a la mesa de ayuda o a los ciclos de implementación; tenemos tres tipos de gestores.

Nivel I: Solución de incidentes, preguntas y modelos de ayuda a funciones básicas del software.

Nivel II: Solución de incidentes, preguntas y modelos de ayuda a temas técnicos funcionales y de modelos de gestión media que no requiere un nivel de asesoría o consultoría.

Nivel III: Solución de incidentes, complejos de asesoría o consultoría y que requieren un nivel alto de conocimiento.

Comité Técnico: Atención de requerimientos de alto nivel que no pueden ser solucionados por procesos normales, sino que requieren acceso a las bases de datos o a lenguajes de programación.

	<p style="text-align: center;">SLA</p> <p style="text-align: center;">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 6 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	--


Modelo de Escalabilidad.

Escalabilidad	Nivel	Teléfono de contacto
1	Mesa de ayuda horario de oficina.	(606) 315 1720 (606) 315 1990
2	Urgencias Solo horario adicional (Permanecera deshabilitado en horarios de oficina) Habilitado Fines de Semana	320 632 1074
3	Facturación y Cartera - Solo Consultas (No resuelven Incidencias)	320 688 9098
4	Comercial - Solo Consultas (No resuelven Incidencias)	312 843 2737
5	Lider Operativo Solo luego de pasar por ciclo completo	312 836 3703

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 continuación:

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
Cobro de Nuevos Requerimientos Sobre Consultas e Informes.	Si 50% Descuento	Si 50% Descuento	No.


	<p align="center">SLA</p> <p align="center">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 7 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	--

Nuevos Requerimientos Desarrollos de Software o Desarrollos Específicos	No	No	Si con cobro o con gestión del contrato.
Capacitaciones : Para clientes que llevan en la compañía hasta 2 años			
10 Horas Por Aplicativo, no acumulables	Por año	Por Año	Por Año
Total por Aplicativo Con Cobro	Plan de Beneficios	Plan de Beneficios	Plan de Beneficios
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 1 Hora	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.	Remoto: Solución hasta 1 hora hábil máximo después de reportado el incidente en la plataforma Mantis.
URGENCIA	Interrumpe más del 75% de las actividades esenciales del cliente	Atención por interrupción en algún proceso operativo del software 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.
GRAVE	Interrumpe más del 50% de las actividades esenciales del cliente	Atención por interrupción en algún proceso operativo del software que influye en la atención a clientes, distribución o procesos logísticos internos, impidiendo su operación normal.	Remoto: Solución hasta 8 horas hábiles después de reportado el incidente en la plataforma Mantis.
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: Se realizará la conexión bajo programación en las siguientes 24 horas hábiles de reportado el incidente en la plataforma Mantis.
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		

	<p align="center">SLA</p> <p align="center">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 8 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	--

	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 sujeta a calendario hasta 30 días hábiles; esta programación se realizará por medio de una llamada al coordinador encargado de la prestación del servicio.


Sexto acuerdo: Atención servicios electrónicos

Las incidencias relacionadas con la emisión o envío de los documentos electrónicos a la **DIAN** no serán atendidas como urgencia, ya que cada uno cuenta con un tiempo determinado para ser llevados a la plataforma de la DIAN como se enseña a continuación:

Documento electrónico	Tiempo máximo de envío
Facturación electrónica Documento Soporte POS Electrónico	Fecha de Elaboración
Nómina electrónica	10 primeros días hábiles del mes
Documento soporte	8 días luego de emisión, o máximo al 30 de cada mes
Aceptación de facturas	Tres días

Nota importante: Prosop no se compromete en este acuerdo a garantizar el servicio bajo el SLA si las emisiones o envíos a la DIAN son realizados en la fecha máxima establecida por la DIAN, aplicado explícitamente a la **Nómina Electrónica** y los **Documentos Soporte** debido a que se pueden presentar inconvenientes con las plataformas de Prosop, la DIAN o por saturación en nuestra mesa de ayuda.

Como ejemplo, el reporte de un problema con Nómina Electrónica el día del vencimiento; Prosop no se compromete a resolverlo si previamente no se había realizado el reporte en días anteriores, pues esperar resolver un incidente de alta disponibilidad el mismo día es generalmente imposible.

	<p style="text-align: center;">SLA</p> <p style="text-align: center;">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 9 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	--

Séptimo acuerdo: Esquema de prestación de servicio


Nuestro Servicio Cloud Computing se presta con el siguiente esquema para soporte al software.

Para software: Ingresar a la página web <https://prosop.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. Ingresar el **usuario** y **contraseña** que serán suministrados directamente por nuestra mesa de ayuda o área de excelencia al cliente.

	<p align="center">SLA</p> <p align="center">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 10 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	---





Inicio de sesión

Nombre de usuario

Iniciar sesión

Atención: el directorio «admin» debería eliminarse o restringirse su acceso.

Inicio de sesión

Escribe la contraseña de

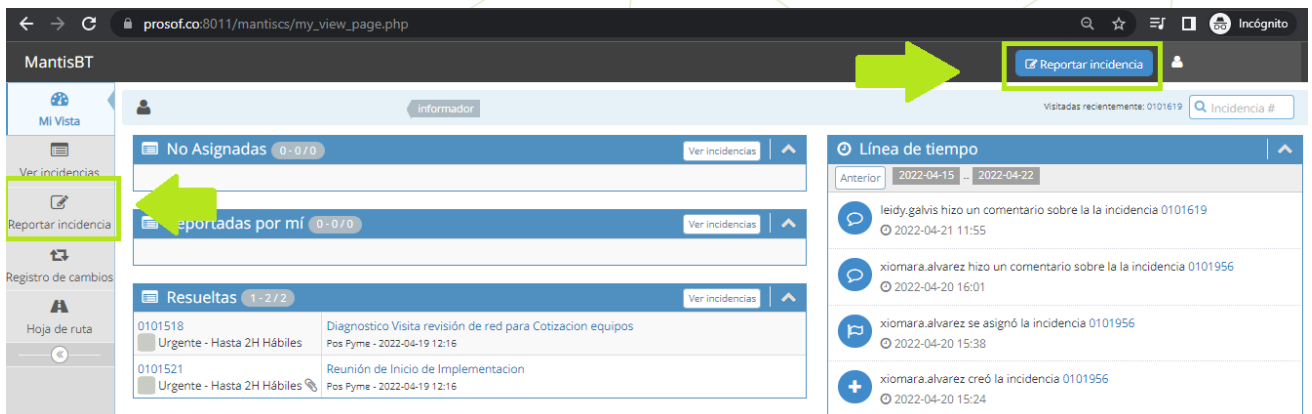
Contraseña

☐ Mantener mi sesión iniciada


☒ Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.

Iniciar sesión

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.

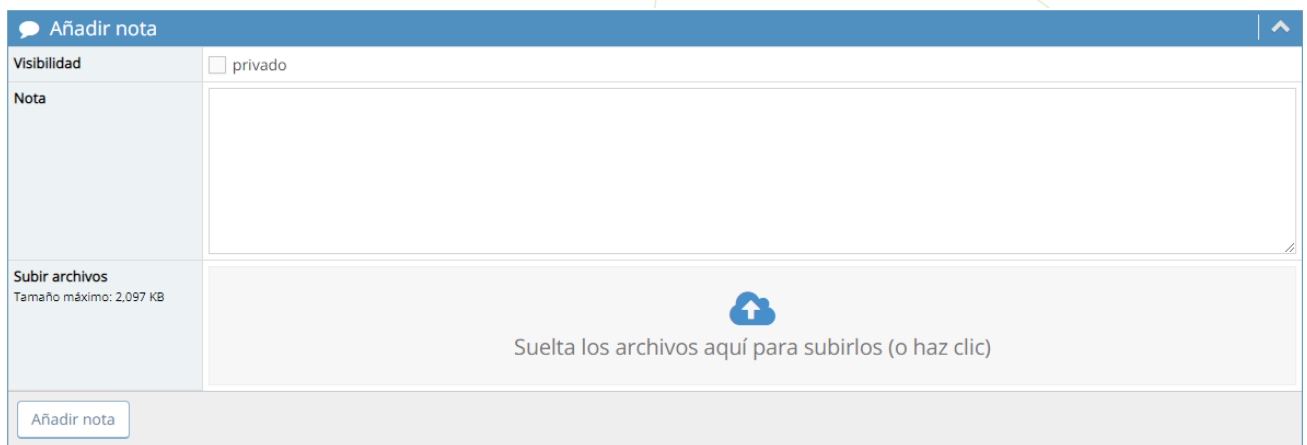


- A. **Categoría:** Aplicativo en el cual requiere apoyo para solucionar la incidencia presentada.
- B. **Resumen:** Texto corto que describa la solicitud (no usar mayúsculas sostenidas).
- C. **Descripción:** Explicación detallada de la solicitud o, en caso de errores, describa el paso a paso que lo genera, ejemplo: Actualiza -> Terceros -> actualiza tercero -> clic en botón Excel.
- D. **Nombre de usuario:** Ingrese el 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.

	<p style="text-align: center;">SLA</p> <p style="text-align: center;">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 11 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	---


3. La incidencia es analizada y su prioridad será asignada por Prosóf según los niveles de servicio descritos en el 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.



Si la incidencia ya se encuentra en estado Finalizado, es necesario que el cliente realice un reporte nuevo y no documente más notas sobre esa incidencia.

5. Por cada solicitud de servicio se deberá registrar una incidencia independiente.

	<p style="text-align: center;">SLA</p> <p style="text-align: center;">ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO</p>	<p>Código: E-G-010 Versión: 2.1 Ref: E-P-001 No Página: 12 de 13 Fecha aprobó: 18/05/2016</p>
---	--	---

Octavo acuerdo: Inclusiones

- Actualización de versiones por cambios de ley, madurez o mejora del producto.
- Servicio telefónico ilimitado.
- Servicio virtual ilimitado.
- Transferencia de licencias. Es el proceso mediante el cual un cliente vende su empresa o negocio y el nuevo propietario desea seguir operando con el software; por tal motivo debe generarse una autorización por parte del propietario actual hacia el nuevo propietario, esto mediante un documento escrito y firmado enviado al correo contratos@prosof.co.
- Reinstalaciones del software adquirido entre las partes.
- Toda solicitud por parte del cliente de modificación a su base de datos debe ser autorizada por medio de una carta firmada por el contador, gerente o representante legal de la empresa, la cual debe adjuntar en la incidencia en Mantis donde está registrando la solicitud.

Noveno acuerdo: Exclusiones

- Prosof 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 96,4 %. El cual es el máximo ofrecido por Prosof 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.

- Nuestros asesores registrarán las actividades con el cliente en el sistema Mantis, las cuales deberán ser validadas con nota del cliente, por lo cual, cualquier conversación que no posea registro escrito en nuestro sistema Mantis. No podrá servir como base de reclamación por el incumplimiento de nuestros servicios.
- Prosop no presta ningún tipo de servicio técnico o de equipos, no prestará servicios de configuración de equipos, impresoras o dispositivos, ni instalará o soportará software de Windows u otros modelos de soluciones de ofimática a usuarios finales.