

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN ¹
USUARIO	Persona que hace uso de los servicios de TICSTRATEGY dentro del marco de un contrato establecido
SOLICITUD	Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo: solucionar una duda respecto a la operación del sistema, Implementar una actualización legal.
INCIDENTE	Es una interrupción no planificada de un servicio o cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o que puede causar una interrupción o una reducción de su funcionalidad o en la calidad del mismo.
REQUERIMIENTO ADICIONAL	Es una declaración formal de una necesidad adicional a cualquier contrato existente en curso.
SOLUCIÓN	Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal.
TIEMPO DE RESPUESTA	Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión con el título " Asignado ", este tiempo NO supone la solución de la misma. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles.
TIEMPO DE SOLUCIÓN	Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el Cliente. Este tiempo empieza a contar cuando el incidente de servicio es catalogado como " Asignado " y finaliza cuando el incidente es catalogado como " Solucionado " El tiempo se mide en horas hábiles.
IMPACTO	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
URGENCIA	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
PRIORIDAD	La secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
ESCALAMIENTO	Mecanismo que ayuda a la resolución dentro de los tiempos especificados de una solicitud. Cuando un caso no se resuelve en

¹ Algunas definiciones son tomadas de glosario y abreviaturas de ITIL Español (Latinoamericano)

	Fecha: 22 de mayo de 2023
	Versión: 1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	

	primera instancia por el ingeniero asignado, se recurre a la Dirección del área quien determina si se pasa a otra área.
--	---

ALCANCE

Este documento contiene las condiciones acordadas para la prestación de servicios de SOPORTE para los servicios contratados con TICSTRATEGY y clarifica las responsabilidades de las partes participantes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del usuario sean satisfechas de manera oportuna.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de SOPORTE se prestarán sobre aquellos servicios prestados por TICSTRATEGY y claramente especificados en los contratos vigentes con cada cliente. Los casos reportados a los ingenieros de TICSTRATEGY comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la prioridad asignada a cada caso. La prioridad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto de la situación presentada. El 100 % de los incidentes recibidos a través de cualquier de los canales debe ser registrado en la herramienta definida entre TICSTRATEGY y EL CLIENTE.

CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS

El usuario registra el caso en la herramienta de gestión de casos indicando su clasificación. Para ello asignará de forma adecuada cada uno de los campos disponibles en el sistema en función del caso.

Para clasificar un caso se debe evaluar:

- **Categoría:** Facilita la resolución de un caso y la generación de informes de estadísticas posteriores.
- **Impacto:** Repercusión en el uso normal del aplicativo, afecta integralmente la aplicación y/o a todos los empleados
- **Urgencia:** Tiempo disponible para la resolución del caso.
- **Prioridad:** Combinación de las dos anteriores, indicando el orden en que debe resolverse los casos.

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

El código de urgencia se determina según los siguientes criterios:

MATRIZ DE URGENCIA (Tiempo disponible hasta la solución)	
Urgencia alta	El caso se refiere a procesos en producción.
Urgencia media	El caso se refiere a procesos en ejecución.
Urgencia Baja	El caso requiere un tiempo acordado entre el cliente y TICSTRATEGY.

El código de impacto se determina según los siguientes criterios:

MATRIZ DE IMPACTO	
Impacto alto	El caso afecta integralmente TODA la solución entregada por TICSTRATEGY.
Impacto Medio	El caso afecta una funcionalidad puntual o un proceso en particular. La solución no es óptima, pero el usuario puede continuar su trabajo.
Impacto Bajo	El incidente no afecta la continuidad del servicio.

El código de prioridad se establece asociando las tablas de impacto y urgencia anteriores:

MATRIZ DE PRIORIDADES				
URGENCIA	IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
ALTA	1	2	3	
MEDIA	2	3	4	
BAJA	3	4	5	

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

SOPORTE PRIMER NIVEL

Una vez el caso sea “**Asignado**” será atendido por un ingeniero, dependiendo de la clasificación inicial del mismo, ayudándose de incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable al caso tratado. En caso de encontrar una solución se procederá a su resolución registrando aquella información relevante sobre la solución encontrada en respuesta al caso.

Si por el contrario no se encuentra solución el caso será escalado al segundo nivel de gestión de casos, en función de su categorización.

Implementaciones de ODOO

Para implementaciones de Odo, el **NIVEL 1** proporciona soporte a usuarios finales de los módulos implementados por el cliente, con el siguiente alcance:

- Resolución de problemas técnicos/funcionales básicos.
- Aclaración de dudas operativas/funcionales.
- Documentación y escalamiento a Soporte de Nivel 2 de incidencias que no se puedan resolver.

SOPORTE SEGUNDO NIVEL

Los Ingenieros determinan si el caso debe ser escalado al grupo de especialistas, la cual solo soluciona casos que por su naturaleza son de mayor complejidad o requieren autorización para su reporte a otras áreas.

Implementaciones de ODOO

Para implementaciones de Odo, el **NIVEL 2** proporciona solución a incidencias reportadas por el soporte de nivel 1.

Alcance:

- Análisis de impacto de incidencias recibidas.
- Estimación de requerimientos.
- Estudio de alternativas de solución.
- Priorización y resolución de casos bien sean fallo o problema

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

SOPORTE TERCER NIVEL

Cuando el caso requiere intervención del fabricante o de un tercero, se debe contar con la revisión y autorización de la coordinación de operaciones, quien avala este escalamiento.

El caso solicitado por el usuario debe ser documentado con la información de la gestión realizada por los niveles 1 y 2 y con el número de caso en el que se escala al departamento respectivo, el estado pasará a ***“En Proceso en otro Departamento [nombre del proceso]”***.

Si el incidente se cierra con una solución temporal, el usuario y el ingeniero que atiende el caso serán los encargados de buscar la causa raíz del problema, para evitar su recurrencia en el futuro. Si se encuentra una solución temporal previa a la definitiva, se documentará.

Implementaciones de ODOO

Para implementaciones de Odoo, el NIVEL 3 comúnmente corresponde al escalamiento a Odoo como fabricante, una vez nuestro equipo haya documentado el incidente podrá orientar al usuario para la creación del caso o crearlo y gestionarlo directamente.

No se incluye en este servicio de soporte: configuraciones adicionales, personalizaciones con desarrollo o utilizando Odoo Studio ni configuraciones adicionales para realizar procesos no implementados en Odoo.

ANS PARA ATENCIÓN DE CASOS

NIVEL DEL INCIDENTE	PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN
1 y 2	1	4 horas
	2	8 horas
	3	10 horas
	4	12 horas
	5	14 horas
3	TODAS	Depende de los SLA de los terceros y/o fabricantes encargados de dar solución al incidente

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

ANS PARA REQUERIMIENTOS ADICIONALES DEL CLIENTE

Todos los requerimientos adicionales deberán contar con una estimación inicial de tiempo, que puede o no ser realizada dentro de un incidente de **NIVEL 2** o como una solicitud directa, la cual servirá para cotizar el costo del servicio adicional. La Dirección de La Fábrica de Software es la encargada de dar respuestas a las solicitudes de servicio que no están contempladas en el contrato de prestación de servicio, y que se consideran funcionalidades adicionales requeridas por el cliente.

Para dar respuesta a la estimación de tiempos se acuerdan los siguientes tiempos de respuesta:

PRIORIDAD	DETALLE	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA PARA ENVIAR COTIZACIÓN
1 Crítico	Requerimiento adicional funcional que necesario para que el proceso funcione adecuadamente.	3 días calendario
2 Alto	Requerimiento adicional clasificado con prioridad alta que solucione una necesidad de alto impacto al cliente o agregue una nueva funcionalidad particular.	8 días calendario
3 Medio	Requerimiento adicional que solucione una necesidad de menor impacto al cliente y agregue un valor significativo particular al proceso.	10 días calendario

MEDICIÓN DEL SERVICIO

Mensualmente se presentará un informe del soporte y seguimiento de todas las incidencias, requerimientos y problemas acerca de la funcionalidad del software reportadas por los usuarios a nivel durante el período, relacionando los eventos o circunstancias que afectaron la operación junto con recomendaciones para optimizar la prestación de servicio.

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

El cálculo del porcentaje de cumplimiento de ANS mensual se realizará con base en reporte mensual generado a partir de la herramienta adoptada por TICSTRATEGY para los siguientes indicadores:

Indicador cumplimiento ANS:

(Cantidad de casos reportados atendidos dentro de ANS / Total de casos reportados y atendidos) *100

Indicador atención de solicitudes:

(Cantidad de casos atendidos / Cantidad de casos reportados en el mes) * 100

Si los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por el CLIENTE, estos serán replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre el CLIENTE y TICSTRATEGY. Para ello, los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) y su forma de medición, podrán ser revisados cada dos meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

INCUMPLIMIENTO DE LOS ANS

El incumplimiento de los ANS por la inadecuada atención de las solicitudes radicadas por EL CLIENTE a través de la herramienta adoptada, dentro del tiempo máximo establecido conllevará sanción para TICSTRATEGY de acuerdo con la siguiente tabla:

CUMPLIMIENTO	Descuento sobre la facturación mensual
>=90.00%	0.0%
80.00% - 89.99%	10%
70.00% - 79.99%	15%
60.00% - 69.99%	20%
< 60 %	25%

RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO:

Las responsabilidades con el servicio de soporte para este acuerdo incluyen:

	Fecha:	22 de mayo de 2023
	Versión:	1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO		

- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio.
- Determinar la prioridad apropiada a los casos
- Solicitar y programar requerimientos adicionales con anticipación teniendo en cuenta los tiempos estipulados para envío de cotizaciones al cliente.
- Disponibilidad para brindar información cuando el caso es clasificado como crítico, dentro de las 2 horas de recibido en pos de ser resuelto.
- Conservar y preservar documentos y registros y toda la información necesaria para encontrar soluciones a los casos de servicio.

RESPONSABILIDADES DE TICSTRATEGY:

- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Asesoría necesaria a los usuarios en los aspectos técnicos que requieran.
- Asesorías y sugerencias de los ingenieros que contribuyan a obtener mejores resultados en el área de acción del usuario.
- Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio no podrán divulgar información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.

HORARIOS DE SOPORTE

El soporte se prestará de lunes a viernes entre las 8:00AM y las 6:00PM. Si se requiere atención en horarios adicionales será de manera coordinada y negociada con el cliente. Fuera de este horario aplican los tiempos una vez los casos aparezcan en estado “asignado”.

PLATAFORMA DE INCIDENTES

Los incidentes se deben registrar a través de la plataforma <https://doodes.co/soporte> o por cualquier otro medio acordado con el cliente.

SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA CLOUD DE ODOO

	Fecha: 22 de mayo de 2023
	Versión: 1
SERVICIO DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	

El soporte sobre la infraestructura CLOUD de Odoo está cubierto por la licencia de Odoo Enterprise. Para mayor claridad se puede consultar el siguiente enlace:

https://www.odoo.com/es_ES/cloud-sla

CAPACITACIONES

El soporte a la plataforma Odoo incluye una capacitación por mes, para un grupo de hasta 5 personas en cualquiera de los módulos implementados en el cliente.