



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. INTRODUCCIÓN

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) detalla y define las características de los servicios brindados por Consultores en IT SAS en los siguientes aspectos:

- Tipos de servicios brindados según contratos existentes.
- Niveles generales de respuesta y disponibilidad.
- Las responsabilidades de Consultores en IT SAS como proveedor de este Servicio.
- Las responsabilidades del cliente quien recibe este servicio.

2. TIPOS DE SERVICIO

- Soporte sobre Incidentes: Una situación que cause que algunos o todos los servicios cubiertos por Consultores en IT S.A.S queden fuera de servicio o en falla.
- Soporte sobre consultas: Un pedido de asistencia para completar una tarea o evacuar dudas por parte de los usuarios sobre los productos cubiertos.
- Soporte sobre requerimientos: solicitudes asociadas con cambio de configuración o funcionalidades relacionados con el funcionamiento y operación de los productos cubiertos.

3. CATEGORIZACIÓN DE PRIORIDAD DE SOLICITUDES

- Soporte Crítico: Es el que ocasiona que el software y/o servicio quede inoperable, afectando la disponibilidad y prestación del servicio para el cual se utiliza, generando un alto impacto (parada total) en la operatoria de todos los usuarios y procesos de la EMPRESA CLIENTE.
- Soporte Urgente: Generado por fallas de software, procesos y/o servicios que presenten degradación en el rendimiento o afecten la prestación del servicio para el que se utilizan, generando un impacto medio (parada parcial), en un grupo o todos los usuarios de la EMPRESA CLIENTE.
- Soporte no urgente: Los que no degraden o no tengan un impacto severo en el uso del software y/o los servicios y que no afecten la capacidad de la EMPRESA CLIENTE de continuar con su operación (no generan parada total).
- Consultas y solicitudes: Aquellas consultas, dudas sobre funcionamiento, pedidos de cambios de configuración o todo otro pedido no asociado a fallas técnicas de los productos cubiertos.



4. TIPOS DE RESOLUCIÓN

- Resolución en primer nivel: El caso es resuelto por el Analista de servicios o desarrollador RPA durante la llamada del cliente o en forma posterior por su propia investigación.
- Resolución en segundo nivel - El caso es resuelto en base a un análisis más detallado, realizándose pruebas de laboratorio o investigación con analistas de soporte N1 o N2
- Resolución en tercer nivel - Por su naturaleza o complejidad, el caso es escalado por el Analista de servicios al fabricante u owner del producto.

5. HORARIO DE COBERTURA

- Para todas las solicitudes, la meta de Consultores en IT es la de tener un profesional asignado con las habilidades adecuadas para resolver las mismas dentro de los tiempos solución reflejados en este documento.
- El tiempo de atención se inicia desde el momento que el cliente solicita un soporte por cualquiera de los canales habilitados a saber:
 - Mail soporte Servicios Profesionales soporte@consultoresenit.com.ar
 - Mail soporte RPA rpa@consultoresenit.com.ar
 - Teléfonos: +543415278964/66 o +543412801694
 - Teléfono Celular y Wsp: +54 9 3412 80-1694
 - Portal de incidentes
<https://consultoresenit.sdpondemand.manageengine.com/home>

1) SOPORTE 5X9

- El cliente tiene derecho a los servicios por parte del personal de Consultores en IT de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, excluyendo feriados.
- El servicio incluye la atención de las consultas o incidencias reportadas por el cliente sobre el software y hardware cubierto.
- El cliente reportará sus consultas o incidencias a través de los canales indicados, en forma posterior se le asignará un analista de servicios o desarrollador RPA para diagnosticar y solucionar el caso.

2) SOPORTE CON GUARDIA PASIVA 7X24X365

- El cliente tiene derecho a servicios por parte del personal de Consultores en IT las 24 horas del día, 7 días a la semana, durante todo el año.
- El cliente reportará sus consultas o incidencias a través de los canales normales, utilizando exclusivamente llamada telefónica o wsp al número +54 9 3412 80-1694 en el horario de 5:00 PM a 8:00 AM.



- Recibido el pedido el analista o desarrollador RPA de guarida procederá a diagnosticar y trabajar en la solución del caso.

6. TIEMPOS DE RESPUESTA

- Las solicitudes de servicios disparan tiempos de respuesta de acuerdo con la severidad asignada a cada Incidente, de acuerdo con la categorización de solicitudes definida en el punto 3 del presente documento.
- IMPORTANTE: Se entiende por tiempo de respuesta al tiempo que transcurre desde que el cliente se comunica fehacientemente solicitando el servicio hasta que recibe el contacto del staff de Consultores en IT para iniciar la atención.

7. TABLA DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE ACUERDO CON LA PRIORIDAD

PRIORIDAD	SOPORTE PASIVO 7X24X365	SOPORTE 5X9
Crítica	2hs.	2hs.
Urgente	3hs.	4hs.
No urgente	6hs.	8hs.
Consultas	8hs.	24hs.

8. TIEMPO DE RESOLUCIÓN

- Se entiende por tiempo de resolución al que transcurre desde que se da respuesta al pedido hasta que dicho problema es solucionado y la misma es aceptada por el solicitante.
- Si bien el tiempo de resolución no puede fijarse ya que dependerá de la complejidad y de factores que no pueden mensurarse, el analista asignado informara un tiempo estimado de referencia.

9. TRATAMIENTO Y CIERRE DEL CASO

- La persona que realice el pedido será considerada como cliente "Solicitante" del caso.
- La persona que reciba el pedido se considerará analista o desarrollador asignado/a, el cual cambiara en caso de escalamiento.
- Un caso solo puede considerarse cerrado cuando el solicitante está satisfecho con la solución, el cierre del incidente requiere que el solicitante lo registre expresamente. Como respaldo del servicio otorgado se enviará un mail al cliente con el aviso de la solución aplicada, solicitando su aceptación mediante el cierre de este. Si no se obtiene respuesta en 48hs se dará por aceptada la solución y se procederá al cierre automático del mismo, cualquiera sea la forma de cierre el solicitante recibirá una encuesta donde podrá calificar la calidad del servicio recibido
- En caso de que la solución propuesta no sea satisfactoria el solicitante podrá reabrir el caso, respondiendo el mail recibido, lo cual dará aviso al analista y reabrirá el caso en forma automática para proceder a analizar y buscar una nueva solución.

10. MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO



- Consultores en IT mantiene su infraestructura de sistema de mesa de ayuda en la nube, administrada por ManageEngine quien asegura una disponibilidad de acceso del 99,5% del tiempo.
- El almacenamiento de todos los documentos generados durante la relación comercial estará alojado en infraestructura cloud administrada por Microsoft, finalizada la prestación del servicio Consultores en IT no se compromete a mantener o almacenar la información por ningún periodo de tiempo.
- Consultores en IT aseguran múltiples canales de comunicación para que los clientes puedan realizar solicitudes de servicios que aplican según el servicio contratado.

11. RESPONSABILIDADES

1) Responsabilidades de Consultores en IT

- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad de clasificación.
- Notificar de forma apropiada a los clientes sobre los servicios provistos.
- Asegurar la disponibilidad de los canales de comunicación.
- Mantener apropiadamente entrenado al personal.
- Tratar con cortesía y respeto a los clientes.
- Proveer al cliente en caso de solicitarlo, un reporte con el detalle de todos los casos registrados en el sistema de mesa de ayuda.

2) Responsabilidades del cliente

- Realizar las solicitudes de servicio de acuerdo con el procedimiento definido.
- Solicitar servicio durante los días y horarios asociados al tipo de servicio contratado.
- Tratar a los analistas de servicio en forma respetuosa y amable.
- Utilizar los canales de comunicación definidos para la solicitud de servicio.
 - Cualquier otro tipo de contacto con los analistas de servicio de Consultores en IT por parte del cliente no será tomado en cuenta.
 - El cliente deberá evitar el contacto a números personales o fuera de los horarios establecidos en el servicio contratado.
- Proporcionar la información y todas las facilidades necesarias a los analistas de Consultores en IT para la atención de la solicitud.
- Asegurar la protección y el backup adecuado de su información y sus servicios.

12. CANALES DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

- Todo usuario del cliente tiene derecho a realizar consultas, reclamos y sugerencias relacionadas con el servicio recibido, podrá hacerlo mediante contacto directo con el coordinador o gerente de área mediante los siguientes canales de comunicación:
 - Mail soporte Servicios Profesionales soporte@consultoresenit.com.ar
 - Mail soporte RPA rpa@consultoresenit.com.ar
 - Mail de trabajo personal del coordinador o gerente de área.
 - Teléfonos: +543415278964/66 o +543412801694
 - Portal de incidentes, cargando un reclamo.
<https://consultoresenit.sdpondemand.manageengine.com/home>
 - A través del formulario de contacto [Contacto - Consultores en IT](#)



CONSULTORES
EN IT

Sumamos valor



13. CONFIDENCIALIDAD

- Consultores en IT solo usará la información del cliente para acciones relacionadas con el servicio prestado, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de esto a sus empleados, mediante la firma de un contrato de confidencialidad.

14. PERIODO DEL ACUERDO

Este Acuerdo es válido desde la fecha de comienzo de los servicios ya sea por aceptación del presupuesto por parte del cliente o el pago de la primera factura por los servicios brindados y hasta el fin de la relación comercial.