

ANEXO C
SERVICE LEVEL AGREEMENT (“SLA”)
Model 1 V3 – Estándar 2021

1. Alcance de este documento

Conciliac ofrece un Help Desk a donde los Clientes pueden comunicar y reportar problemas, consultas o errores (en adelante “incidente”). El personal del Help Desk de Conciliac está altamente capacitado para detectar e identificar problemas relacionados con la aplicación y su solución. Este proceso puede, en casos excepcionales, requerir el acceso remoto a los sistemas del Cliente para realizar correctamente esta tarea.

El objetivo de este documento es definir y establecer el proceso a seguir para reportar cualquier incidente relativa a la aplicación Conciliac, a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles, así como la forma en que se gestionarán estas incidencias.

El documento también define los niveles de servicio a prestar en función de la gravedad de cada incidencia.

Servicios no incluidos en el ámbito de este documento (lista no exhaustiva):

- Consultoría funcional destinada a diseñar, planificar o definir la solución específica de un Cliente.
- Asistencia técnica en relación con las reconfiguraciones y mejoras de las aplicaciones ya instaladas, no relacionadas con fallos o errores de software.
- Personalizaciones individuales de la aplicación.

Los servicios no incluidos en el ámbito de este documento se cotizarán y facturarán por separado.

2. Reporte de Incidentes

El Cliente comunicará el incidente a través de cualquiera de los canales de comunicación puestos a disposición para ello:

- Correo electrónico support@conciliac.com
- Teléfono +541152784855

Una vez comunicado, el personal de Conciliac Help Desk registrará el incidente y proporcionará un número de identificación de ticket que se utilizará para futuras consultas

El horario del canal de atención personal (teléfono) será de 9:00 a 18:00 horas de todos los días laborables (GMT-3).

Al reportar un incidente, el Cliente deberá proporcionar la siguiente información:

- Módulo y funcionalidad donde se produce el incidente
- Descripción detallada del incidente
- Pasos necesarios para replicar el incidente
- Cualquier registro o archivo de auditoría que pueda ayudar a entender el incidente
- Capturas de pantalla del incidente

- ¿El incidente genera una exposición financiera y comercial para la empresa? 1=Crítico, 2=Alto, 3=Medio o 4=Bajo/NA
- ¿Afecta el incidente al rendimiento de una parte significativa de la actividad principal de la empresa? 1=Crítico, 2=Alto, 3=Medio o 4=Bajo/NA
- Número de usuarios afectados
- ¿Existe una solución alternativa para completar el trabajo? 1=No, 2=Tal vez, 3=Probablemente o 4=Sí/NA

Conciliac puede modificar la prioridad asignada por el cliente en función de los criterios descritos en “Determinación de la gravedad de un incidente”.

Conciliac analizará el incidente y propondrá al menos un curso de acción para resolverla. En caso de que el Help Desk de Conciliac necesite escalar el incidente, el proceso será transparente para el cliente y los tiempos de respuesta no se verán modificados.

Una vez detectada una línea de actuación para un determinado incidente, el personal del Help Desk informará al Cliente de los pasos a seguir para garantizar el éxito de la solución.

El Cliente implementará la solución y confirmará si el incidente está efectivamente resuelto, tras lo cual Conciliac Help Desk cerrará el ticket y el incidente

3. Determinación de la gravedad de un incidente

3.1. Criterio de clasificación de gravedad del incidente

Para determinar la gravedad de un incidente, se aplicarán los siguientes criterios:

- Exposición comercial y financiera
- Inactividad operativa
- Número de usuarios afectados
- Existencia de soluciones alternativas

Todos los incidentes notificados se clasificarán de acuerdo con estos criterios, con el fin de determinar el nivel de gravedad que mejor describa el problema.

Nivel de Gravedad			
Nivel 1 – Crítico	Nivel 2 – Alto	Nivel 3 – Medio	Nivel 4 - Bajo
Exposición comercial y financiera			
El incidente genera una seria exposición commercial y financiera para la Empresa	El incidente genera cierto nivel de exposición financiera y comercial	El incidente genera una baja exposición financiera y/o comercial	El incidente genera una exposición financiera y/o comercial mínima o nula
Inactividad operativa			
El incidente imposibilita la realización de una parte significativa de la	El incidente imposibilita la realización de una parte no significativa	El incidente imposibilita la realización de alguna parte no significativa	El incidente imposibilita la realización de una mínima parte de la

Nivel de Gravedad			
Nivel 1 – Crítico	Nivel 2 – Alto	Nivel 3 – Medio	Nivel 4 - Bajo
actividad principal de la empresa	de la actividad principal de la empresa	de la actividad principal de la empresa, pero puede ejecutar con éxito la mayoría de las tareas. También puede incluir consultas y solicitudes de información	actividad principal de la empresa, pero puede ejecutar con éxito la mayoría de las tareas.
Número de usuarios afectados			
El incidente afecta a un número considerable de usuarios (más del 50%)	El incidente afecta a un número medio de usuarios (entre el 25% y el 50%)	El incidente afecta a un número reducido de usuarios (menos del 25%)	El incidente no puede afectar a más de uno o tres usuarios
Existencia de soluciones alternativas			
No hay soluciones alternativas aceptables. El trabajo no puede completarse de ninguna otra manera.	Pueden existir soluciones alternativas, aceptables o no, para el incidente.	Probablemente exista una solución alternativa aceptable para el incidente.	Existe una solución alternativa aceptable y de fácil aplicación que permite completar el trabajo.

3.2. Ponderación de la gravedad y determinación de la prioridad

Cualquier incidente debe tener al menos dos de los criterios mencionados bajo el mismo nivel de gravedad para definir su prioridad. En caso de que un incidente tenga un criterio de gravedad en cada nivel, o dos en un nivel y los otros dos en un nivel diferente, la prioridad se dará por el nivel de gravedad más alto.

El agente del Help Desk que gestione el incidente determinará, junto con el Cliente, la ponderación de la gravedad y la prioridad inicial en cada caso.

Ejemplos:

Criterio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Exposición comercial y financiera	X			
Inactividad operativa	X			
Número de usuarios afectados			X	
Existencia de soluciones alternativas		X		
Prioridad: Crítica				

Criterio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Exposición comercial y financiera			X	
Inactividad operativa	X			
Número de usuarios afectados			X	
Existencia de soluciones alternativas	X			
Prioridad: Crítica				

Criterio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Exposición comercial y financiera		X		
Inactividad operativa	X			
Número de usuarios afectados		X		
Existencia de soluciones alternativas				X
Prioridad: Crítica				

Criterio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Exposición comercial y financiera		X		
Inactividad operativa	X			
Número de usuarios afectados		X		
Existencia de soluciones alternativas				X
Prioridad: Alta				

Criterio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Exposición comercial y financiera				X
Inactividad operativa			X	
Número de usuarios afectados			X	
Existencia de soluciones alternativas		X		
Prioridad: Media				

Criterio	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Exposición comercial y financiera				X
Inactividad operativa				X
Número de usuarios afectados	X			
Existencia de soluciones alternativas			X	
Prioridad: Baja				

4. Estándar y tiempo de respuesta máximo

4.1. Tiempo de repuesta estándar

Considera el tiempo transcurrido desde la notificación inicial del incidente hasta la provisión de una respuesta primaria, el análisis del incidente notificado y la definición del procedimiento estándar de resolución

4.2. Tiempo de repuesta máximo

Considera el plazo máximo en el que Conciliac tiene que proporcionar una solución completa y definitiva o un curso de acción adecuado para resolver el incidente. El tiempo máximo de respuesta debe ser considerado una vez que el Tiempo de Respuesta Estándar se haya cumplido.

4.3. Tiempo de repuesta por nivel de gravedad

Gravedad del Incidente	Tiempo de Respuesta Estándar	Tiempo de respuesta Máximo
Crítico	Menos de 4 (cuatro) horas	2 (dos) días laborales
Alto	Menos de 8 (ocho) horas	7 (siete) días laborales
Medio	Menos de 16 (dieciseis) horas	30 (treinta) días laborales
Bajo	Menos de 36 (treinta y seis) horas	60 (sesenta) días laborales

5. Obligaciones y responsabilidades del Cliente

Conciliac sólo puede asegurar los tiempos de respuesta estándar y máximos antes mencionados cuando el cliente cumple con los siguientes requisitos:

- A. Antes de reportar cualquier posible incidente, el Cliente ha revisado la Pestaña de Ayuda en la aplicación y ha buscado la autoayuda en la sección de Soporte en la página web de Conciliac www.conciliac.com que contiene videos y preguntas frecuentes
- B. El Cliente comunica la incidencia a través de cualquiera de los canales de comunicación puestos a disposición para ello: dirección de correo electrónico, chat on line o teléfono.
- C. El Cliente proporciona toda la información que Conciliac pueda requerir para resolver sin problemas el incidente. Algunos ejemplos de esta información pueden ser archivos de registro, parámetros de configuración, capturas de pantalla, etc.
- D. Se recomienda especialmente al Cliente que cree y mantenga un entorno de pruebas, en el que tendrá instalada la misma versión desplegada en el entorno de producción. El primer entorno se utilizará para realizar pruebas de la aplicación sin afectar al segundo.
- E. Todas las incidencias reportadas en el entorno de Producción deben ser replicadas en el entorno de pruebas, con el fin de evitar la ejecución de pruebas en el entorno productivo del Cliente. En caso de que esto no sea factible, la responsabilidad de realizar las pruebas en el entorno productivo, así como el acceso a información potencialmente confidencial será responsabilidad del Cliente.
- F. Si es necesario para resolver adecuadamente el incidente, el Cliente facilitará al personal del Help Desk de Conciliac el acceso remoto al entorno de pruebas.
- G. El personal del Help Desk de Conciliac podrá solicitar, durante el proceso de gestión de la incidencia, información, archivos o documentos adicionales para identificar y resolver debidamente el incidente. El tiempo consumido por el Cliente para recopilar y proporcionar la información solicitada por Conciliac, hasta el momento en que dicha información sea recibida por el personal de Conciliac, no será considerado a la hora de calcular los Tiempos de Respuesta mencionados anteriormente.
