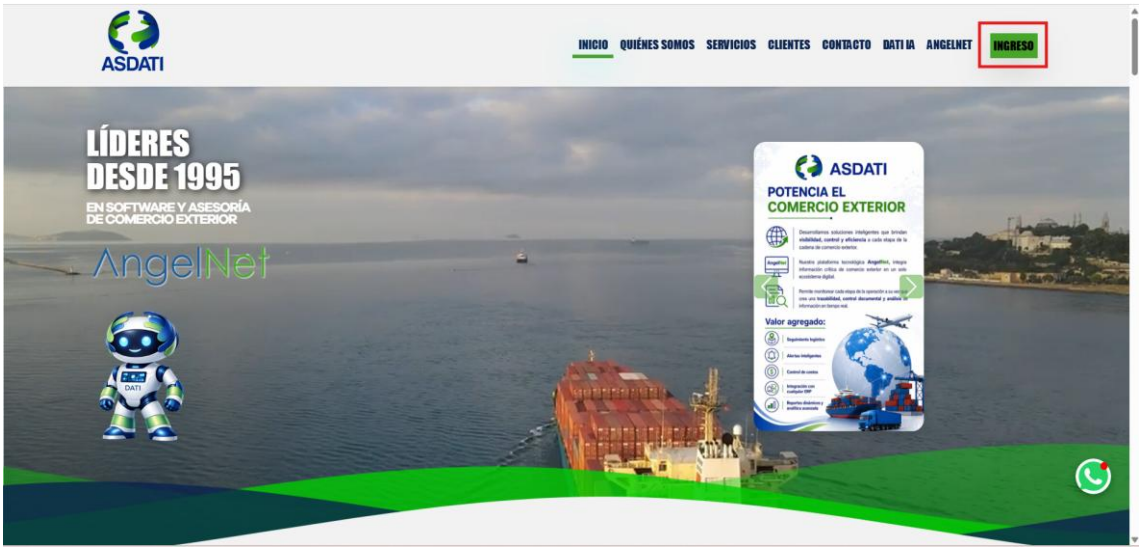
Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) / Service Level Agreement (SLA)

En ASDATI entendemos que una implementación exitosa va más allá de la entrega de una solución tecnológica. Por eso, nuestro principal compromiso es la postventa, brindando un servicio de soporte técnico y humano que nos permita marcar la diferencia frente a otras empresas del sector.

Como cliente de ASDATI, contará con un equipo que lo acompañará de manera permanente. Su éxito es también el nuestro, por lo que ponemos a su disposición un modelo de atención orientado a garantizar la continuidad de su operación. A continuación, presentamos los componentes de nuestro Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

1. Medios de Atención

Cualquier solicitud se debe realizar por la página de Asdati www.asdati.com.co de acuerdo con el manual de creación de tickets o comunicarse directamente al correo: soporte@asdati.com.co, estos, siendo el canal exclusivo de comunicación para escalar su requerimiento y crear el respectivo ticket.



El usuario ingresará su solicitud y esta será medida de acuerdo con los compromisos adquiridos en este documento. Por favor solicitar los usuarios y el manual de utilización.

1.1. Atención presencial

La atención de fallas, incidentes y cualquier otra novedad en el sistema se realiza de forma virtual, en caso de requerir el servicio de forma presencial, el cliente asumirá los costos de transporte, alojamiento, sostenimiento y gastos que se puedan generar en la estadía al personal enviado.

2. Horarios de Atención

De lunes a viernes de 7:30 A.M. a 4:30 P.M, si no es festivo en Colombia.
Asdati trabaja normalmente de lunes a viernes, en caso de presentarse un incidente NIVEL 1 el sábado, remitirse a la Matriz de Escalamiento Jerárquico, para plantear una posible solución.

3. Tipos de Incidentes

Sabemos que todo error o falla en software causa decepción y frustración en el usuario, todo error debe de ser solucionado. Sin embargo, los incidentes deben clasificarse, y ser priorizados dependiendo de la complejidad del error para que ASDATI pueda determinar el tiempo que se requiere para la solución de este.

Clasificaciones de Incidentes:

3.1. Acceso (Nivel 1)

Este tipo de incidente imposibilita el ingreso a la aplicación, por tanto, no se puede realizar ninguna función en el Software.

3.2. Urgente (Nivel 2)

Este tipo de incidente imposibilita las tareas que se realiza a diario, por tanto, cada momento que pase el trabajo se acumula.

Ejemplo:
No permite digitar los datos de la factura, declaración de importación, realizar seguimiento etc.

3.3. Informes y Legal (Nivel 3)

Nuestro Software contiene información de reportería que muy continuamente puede ser necesitada por otros departamentos de la compañía o por entidades de control, el no tener disponibilidad de entregarlas puedes acarrear afectaciones a corto plazo.

Ejemplo:
No genera el archivo de planeación de pagos para entregar a tesorería.
No genera los archivos para presentación de formularios.
No generar costeos

3.4. Importante (Nivel 4)

Hay algunas opciones que no son utilizadas continuamente, y eventualmente son requeridas por el usuario, sin embargo, no causa un total trastorno a las tareas diarias.

Ejemplo:
No genera bien una gráfica de exportaciones por país.
No genera bien un reporte de declaraciones.

4. Políticas de Medición de tiempo (PMT)

Teniendo en cuenta los horarios de atención especificados, el tiempo entre un evento y otro será medido así, desde la hora del evento inicial hasta la hora del evento final solo se tendrán en cuenta las horas hábiles de atención según políticas de la compañía. En caso de ocurrir un evento en horas posteriores este se tomará con la siguiente hora hábil posterior al evento.

Ejemplo: Si un incidente es reportado por correo electrónico o a través de la Mesa de Ayuda el jueves a las 4:30 p. m o posterior, la confirmación de recepción se realizará el viernes a las 7:30 a. m., al inicio de la siguiente jornada de atención. Para efectos de la medición del ANS, únicamente se contabiliza el tiempo dentro del horario de recepción de incidentes.

¿Cuándo se entiende que Asdati ha solucionado un problema o una garantía?

Después de que Asdati envía una actualización, un script, o presta soporte por cualquier vía (telefónica, conexión remota, presencial) que soluciona el problema, se da por entendido y cumplido el objetivo, y se termina la medición del tiempo.

En caso de reiterar el problema o error después de ser solucionado, se aplicará lo siguiente: (i) si la reincidencia del mismo problema se reporta por los canales oficiales dentro de los 3 días calendario siguientes a la entrega de la solución, el ticket original se reabrirá conservando su nivel de clasificación, sin repetir la etapa de diagnóstico, y el TSP correspondiente se medirá desde la reapertura conforme a la Política de Medición de Tiempo; (ii) si se reporta después de ese plazo, o si corresponde a una causa o funcionalidad distinta, se considerará como una nueva solicitud, la cual será medida con los mismos parámetros de este documento.

Diagnóstico de Problema y Clasificación

Se usarán como máximo 2 horas laborables para clasificar el problema comunicado por el usuario y dar un diagnóstico de la falla o escenario presentado con su respectivo tiempo proyectado de solución. Este tiempo corresponde a una etapa previa de los Tiempos de Solución por tipo de Problema (TSP). Sin embargo, una (1) de las dos (2) horas será incluida dentro de la contabilización del tiempo de solución del incidente. En consecuencia, el TSP se empezará a contar desde que transcurra 1 hora laborable desde la apertura del ticket o desde que Asdati comunique la clasificación y el diagnóstico, lo que ocurra primero.

Tiempos de solución por tipos de Problema (TSP)

Nivel 1: 5 Horas
Nivel 2: 8 Horas
Nivel 3: 12 Horas
Nivel 4: 16 horas

5. Plan de recuperación ante desastres- Disaster Recovery Plan (DRP)

Asdati entiende que para sus clientes la continuidad operativa del software es esencial, por lo que ha diseñado el plan de recuperación ante desastres con el fin de asegurar que el impacto de cualquier incidente sea limitado y manejable.

Dentro de aseguramiento de los sistemas de información se han implementado herramientas como

- Microsoft Defender, herramienta para blindar y defender toda la infraestructura nube sobre la cual se está prestando el servicio contratado.
- Implementación de Claves de la plataforma con cifrado de 256 bits.
- Respaldo de información diaria con redundancia en diferentes proveedores tecnológicos.

Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO)

Se cuenta con una meta máxima de 8 horas, donde se calcula como el tiempo que se tomaría en llevar a cabo el montaje de un ambiente de trabajo operativo, con el fin de poder brindar la continuidad del software, a partir de la información manejada por ASDATI (Bases de datos / Discos de Almacenamiento).

Objetivo de Punto de Recuperación (RPO)

ASDATI dentro de su plan de backups, genera todas las copias diarias a las 9 de la noche, por lo que el RPO será de máximo de un día.

6. Pruebas de Correcciones/ Desarrollos/ Nuevas Versiones

Si ASDATI es el encargado de la gestión de información del cliente, en la entrega de nuevas versiones o de correcciones en el Software, deberá aplicarla primero en el entorno de pruebas o pre-productivo, donde los usuarios de la aplicación puedan validar la corrección o nuevo desarrollo de manera satisfactoria para poder dar el visto bueno a Asdati de forma escrita y proceder a aplicar cambios en ambiente de producción.

Nota: Numeral 5 y Numeral 6 del presente documento solo aplica si el cliente tiene contratado con nosotros el servicio de hospedaje en la nube .

7. Cambios Normativos

Los módulos de Software que provee Asdati normalmente se encuentran alineados a normas dadas por entes de control gubernamentales. Dentro del servicio de mantenimiento, Asdati se encuentra comprometido a actualizar el Software de acuerdo con los cambios que continuamente se realicen por parte de estos. Asdati desarrollará lo necesario para que el Software se encuentre alineado con los nuevos cambios normativos. Se consideran incluidos en el servicio de mantenimiento los ajustes tales como actualización de parámetros, tablas, validaciones o formatos de reportes y archivos ya existentes en el Software.

Se tratarán por aparte los cambios normativos que impliquen: (i) el desarrollo de submódulos con funcionalidad diferenciable, o (ii) el cargue o actualización de datos en AngelNet a partir de archivos, o la creación de nuevas interfaces para ello. En estos casos, las partes se reunirán para estimar el desarrollo o el cargue, y la estimación deberá ser aprobada por el cliente antes de su ejecución.

8. Garantía y Soporte

Para los tipos de problemas o incidentes que se generen a causa de errores propios del Software (programación interna, procedimientos) u omisiones en el proceso de instalación, Asdati asumirá las horas invertidas, en procesos de programación, e instalación virtual, requerida.
Si se necesita realizar un análisis de datos y este es debido al mal funcionamiento del Software no deberá tener costo alguno.

9. Servicios con costo

Toda visita presencial, tendrá un costo adicional donde la empresa asumirá los gastos que genere la visita del funcionario.

La capacitación inicial en el momento de salida en vivo se encuentra incluida, sin embargo, las nuevas capacitaciones tendrán costo. Realizar capacitaciones vía telefónica o web serán manejada como capacitaciones con cobro, el tiempo mínimo de capacitaciones será de ¼ de hora, antes de empezar el servicio el asesor debe indicar telefónicamente que este tendrá cobro, y terminada la capacitación, o análisis de datos, enviará vía e-mail el certificado de servicio.

Algunos ejemplos de soporte con cobro:

- Capacitar personal nuevo.
- Solicitudes de desarrollo no incluidas en negociación.

10. Solicitudes de Servicios de Desarrollo

El Software implementado tiene unas funciones determinadas, en caso de requerir ampliación de estas, las cuales no estuvieron incluidas en la negociación inicial, como subir datos en forma masiva, capturar campos no existentes en el Software, o ajustes o desarrollos nuevos de forma o funcionalidad, favor remitirse con el área comercial de Asdati.

11. Matriz de Escalamiento

Si por alguna razón el departamento de soporte no logra atender adecuadamente la necesidad, remitirse a la siguiente Matriz de Escalamiento Jerárquico, con el objetivo de plantear una solución.

Matriz de Escalamiento Jerárquico - ASDATI Soporte en Aplicativo AngelNet				
Orden	Cargo	Canal-Nombre	Teléfono	Correo Electrónico
1	Ticket portal web	Ticket portal web	(604) 4442027	soporte@asdati.com.co
2	Líder de Proyectos	Diana Montoya		dianamontoya@asdati.com.co
3	Gerente General	Andrés Tirado	3117203157	andrestirado@asdati.com.co

ASDATI conociendo que se pueden desarrollar mejores políticas de servicio, se reserva el derecho de realizar cambios sobre ellas, conservando la premisa de mejorar tiempos y coberturas para el usuario y comprometiéndose a no desmejorar ningún concepto de la presente política de Acuerdo de Nivel de Servicio. En caso de realizar algún cambio en el presente documento se informará con una anterioridad a 5 días laborales.

Cualquier inquietud comunicarse a nuestro correo electrónico andrestirado@asdati.com.co, o a nuestra oficina al PBX +57 (604) 4442027.

Andrés Felipe Tirado Álvarez
Gerente General
Asdati S.A.S